



Il nostro impegno
per i poveri:
i numeri e le storie

BILANCIO
SOCIALE 2016

LETTERA



Padre Maurizio Annoni Presidente

Carissimi confratelli e amici,
la presentazione del Bilancio Sociale (siamo all'ottava edizione) è sempre un'esperienza significativa perché consente di verificare la dimensione e l'estensione del "nostro impegno a favore dei poveri" come recita il titolo. E nel "nostro" si riconoscono tutti coloro che, a vario titolo, dedicano risorse, tempo, professionalità, energie, preghiere e idee. Li cito in ordine alfabetico perché tutti sono importanti: i benefattori che grazie alla loro generosità permettono alla nostra struttura di aprire ogni giorno le porte ai nostri ospiti; i dipendenti che con la presenza e professionalità garantiscono qualità e dinamismo dei servizi; i volontari – sono oltre ottocento – che con la loro freschezza e altruismo rappresentano l'anello di congiungimento tra benefattori e poveri.

Papa Francesco nell'Enciclica "Laudato si'" (LS 231) dice che *"l'amore, pieno di piccoli gesti di cura reciproca, è anche civile e politico, e si manifesta in tutte le azioni che cercano di costruire un mondo migliore.[...] In questo quadro, insieme all'importanza dei piccoli gesti quotidiani, l'amore sociale ci spinge a pensare a grandi strategie che arrestino efficacemente il degrado ambientale e incoraggino una cultura della cura che impregni tutta la società"*.

Ritrovo nelle parole del Santo Padre due atteggiamenti costanti di OSF che sono ben rappresentati nel Bilancio Sociale.

Da una parte "l'amore pieno di piccoli gesti di cura reciproca". Lo scopo del Bilancio Sociale non è solo quello di presentare i numeri relativi ai servizi che hanno contraddistinto la nostra associazione nell'anno passato. E non è neppure quello di raccontare un modello organizzativo, economico e sociale o le necessarie, indispensabili sinergie con gli altri enti del pubblico e del privato sociale.

Il BS racconta i piccoli gesti - perché ogni numero è un gesto - di cura reciproca segnati dall'accoglienza, dall'accompagnamento e dal servizio. Credo che non siano sufficienti le parole per definire la ricchezza incommensurabile di una cura reciproca dove all'interno della grande famiglia di OSF poveri, volontari, dipendenti, benefattori sentono di appartenersi l'un l'altro perché ogni giorno i poveri, in particolare, possano vivere l'esperienza dell'accoglienza e rafforzare la loro dignità.

In secondo luogo Papa Francesco richiama alla *"cultura della cura"* che impregna tutta la società. La *cultura della cura* non può essere delegata a gesti sporadici o saltuari di solidarietà. Ha bisogno di cuore, di mente, di fedeltà, di giudizio. Ha bisogno di accompagnamento, perché accompagnare - sinonimo di continuità e di perseveranza - è contribuire a far crescere una cultura dell'accoglienza, una cultura dell'incontro e della solidarietà, a partire dalla tutela dei diritti umani. È farsi compagno

La povertà in astratto non ci interpella, ma ci fa pensare, ci fa lamentare; ma quando vediamo la povertà nella carne di un uomo, di una donna, di un bambino, questo ci interpella. Non c'è più alcuna distanza tra me e il povero quando lo incontro. Questo povero ha bisogno di me, del mio aiuto, della mia parola, del mio impegno. Siamo tutti coinvolti in questo.

con qualcuno con cui condividi il pane e il cammino. La dimensione francescana della fraternità e della solidarietà è l'alveo dentro il quale le persone vengono accompagnate: sono fratelli e sorelle, dono di Dio, che chiedono relazione e aiuto.

Le situazioni, le storie che incontriamo giornalmente in OSF sono tante e diverse. I numeri, pur importanti, non riescono ad esprimere il vissuto di tanti poveri, le loro paure e sentimenti, la loro solitudine e l'emarginazione nella quale si trovano. Abbiamo raccolto queste storie dove povertà economica e mancanza di mezzi si intrecciano con la povertà relazionale e di affetti, dove solitudine e vuoto sono cattive consiglieri generando depressione e smarrimento.

Nelle loro storie, con rispetto e discrezione, OSF è entrata per affermare che la gratuità dei gesti di comprensione e di accoglienza è capace di generare speranza per intraprendere un nuovo cammino. Nei questionari raccolti tra gli utenti di OSF alla domanda "da quando vieni in OSF pensi di riuscire a gestire meglio le problematiche quotidiane?" l'86% risponde non solo positivamente ma ha una percezione alta e molto alta dell'impatto dei servizi di OSF nella loro vita.

Ciò incoraggia a proseguire nel nostro importante servizio lungo la via della solidarietà rompendo le catene dell'ingiustizia e della disuguaglianza.

Anche quest'anno abbiamo redatto il Bilancio Sociale ottemperando alle Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle organizzazioni Non Profit emanate dall'Agenzia delle Onlus. Abbiamo mantenuto il livello B+ garantendo maggiori notizie e informazioni sull'organizzazione.

Le tavole di raccordo, rispetto all'applicazione del modello, sono riportate nel relativo link presente nell'edizione on-line.

Numeri e storie quelle dei poveri che ci interpellano. La loro vita, segnata dalla prova, è spesso circondata dall'indifferenza se non addirittura dall'ostilità. Il primo onore che dobbiamo loro (anch'essi sono Figli di Dio!) è chiamarli con il nome di fratelli e sorelle, dare loro la carezza dell'accoglienza. Troppo spesso invece li identifichiamo con la loro realtà di esclusione, sono senza dimora, rifugiati, homeless... Ogni giorno il Signore mi concede la grazia di incontrare Persone con l'iniziale maiuscola, ognuna con il suo vissuto e la storia spesso faticosa, ma anche con il suo bagaglio di forza e di speranza che le permette di orientarsi verso una condizione migliore anche attraverso il nostro aiuto. Dalla loro forza abbiamo tanto da imparare!

Buona lettura e con Francesco d'Assisi vi auguro pace e bene.

Padre Maurizio Annoni
Presidente

LA RICCHEZZA DELLE RELAZIONI SOCIALI

Lo spunto per queste brevi note è offerto dalla redazione del presente bilancio sociale che consente di mettere a fuoco il risultato, in termini di beni e prestazioni, ma anche di aumento del benessere personale o almeno di contenimento del disagio, generato dalle attività di OSF.

La situazione odierna, in Italia, è caratterizzata da una crescente complessità per quanto riguarda l'emergere di bisogni e di deprivazioni sociali. Infatti, dati recenti sulla povertà mettono in luce un quadro articolato.

In Italia la povertà, secondo i dati Istat al 2015¹, è al livello massimo degli ultimi dieci anni, a riprova che la grande crisi economica di portata mondiale colpisce ancora.

Le informazioni disponibili al riguardo evidenziano che, nel nostro paese, **le famiglie in condizione di povertà assoluta² sono 1.582.000 e che le singole persone sono 4.598.000**. All'interno di questo universo troviamo sia italiani che stranieri.

In Lombardia l'incidenza della povertà assoluta, che riguarda l'1,5% delle famiglie in cui la persona di riferimento ha la cittadinanza italiana, sale al 18,7% nel caso in cui il referente abbia la cittadinanza straniera (elaborazioni Eupolis su dati Istat al 2014)³.

Tuttavia questi dati non debbono trarre in inganno: la presenza di italiani tra coloro che fruiscono di servizi di contrasto alla povertà continua a salire, seppure non arrivi alle percentuali che connotano le persone straniere: ad esempio, il Rapporto Caritas del 2016⁴ evidenzia come, con riferimento alla città di Milano, il 37% dei destinatari delle prestazioni offerte dai centri di aiuto sia autoctono. In questo contesto di bisogno tendenzialmente in crescita, cosa può fare la differenza, oltre all'aumento della disponibilità delle risorse economiche, finanziarie e strutturali?

Le relazioni di aiuto che le organizzazioni di terzo settore come l'OSF attivano con i destinatari dei loro interventi e che qualificano l'offerta di servizi.

Il punto cruciale è che le relazioni - se non si pensano e non si praticano - non si vedono: l'osservazione così finisce per appiattirsi sugli aspetti tangibili che indubbiamente sono importanti, ma che non potrebbero prendere forma senza l'alveo delle relazioni sociali, in cui si produce e si fruisce un bene specifico, che è il bene relazionale, cioè una esperienza "positiva" (così semanticamente il concetto di bene) in cui anche il possesso di risorse tangibili acquista uno specifico senso attraverso il filo connettivo delle relazioni interpersonali. Tutte le attività di OSF lo documentano: si organizza una mensa perché si entra in relazione non con un generico bisogno di cibo, ma con persone che esperiscono tale bisogno. In tal modo, sempre per le persone e attraverso di esse, perché stiano "bene" possibilmente (o almeno meno male), si costruiscono docce, si distribuiscono indumenti, si ristrutturano appartamenti, ecc.

Le persone diventano povere, deprivate perché perdono le loro relazioni: l'indagine illustrata nel bilancio sociale e condotta sui destinatari delle prestazioni di OSF mostra che chi non ha, o non ha più, relazioni familiari stabili, è più esposto alla vulnerabilità sociale, rispetto a chi le ha, anche frammentate o parziali. Come gli operatori di OSF ben sanno si crea spesso un circolo perverso della povertà per cui si perde il lavoro, si perde la famiglia, si perde la casa, si perde la forza di riprovarci.

1 - Si veda ISTAT, La povertà in Italia, Report, Anno 2015, Roma. 2 - Si fa riferimento alla "soglia di povertà assoluta", rappresentata dalla spesa minima necessaria per acquisire i beni e servizi inseriti nel paniere di povertà assoluta. 3 - Lombardia Statistiche, Povertà assoluta in Lombardia e nelle regioni del nord Italia - Anno 2014, Report N° 4 / 10 maggio 2016. 4 - I dati si riferiscono all'anno 2015 Cfr. Caritas Ambrosiana, XV Rapporto dell'Osservatorio diocesano delle povertà e delle risorse, 2016.

Le relazioni, dice la teoria sociologica, sono immateriali, non si vedono, ma ciò che generano si vede. E quando vengono meno se ne coglie fattivamente l'importanza nella vita quotidiana e nei processi di attribuzione di senso.

Inoltre le relazioni non stanno in ordine sparso, affastellate senza senso: costruiscono reti in cui si connettono destinatari delle prestazioni, volontari, operatori, religiosi. Questa reticolarità è essa stessa un grande valore aggiunto, un patrimonio che può creare e incrementare ricchezza economica, sociale, relazionale, generazionale: è il capitale sociale, risorsa preziosa per le persone e per le loro comunità di riferimento.

Risorsa preziosa ma fragile che, come il capitale economico, si può accumulare ma si può consumare, erodere e, se viene meno, tutti ne patiscono la privazione, certo in primis coloro che sono più esposti al rischio della marginalità e dell'esclusione sociale.

Inoltre, le indagini condotte evidenziano che le realtà a maggiore strutturazione, come OSF, hanno una maggiore propensione a lavorare in rete o in partnership, collaborando con i servizi in modo stabile.

Si capisce pertanto l'importanza delle reti e delle partnership sociali in presenza di un innalzamento della complessità dei bisogni che riguarda in modo evidente anche le cosiddette povertà tradizionali (deprivazione economica e deficit di beni primari). Mentre in passato non occorre particolari competenze per dare risposta a tali bisogni, ora sono richieste competenze relazionali strategiche ad esempio in presenza di persone appartenenti a culture diverse, come nel caso della gestione della mensa e degli altri servizi offerti da OSF.

In sintesi, come OSF realizza tutto questo?

- Offrendo risposte a una gamma articolata di bisogni che altrimenti resterebbero inevasi.
- Avendo a disposizione risorse differenziate, sia di ordine materiale (strutturali) sia di ordine immateriale (culturali). In proposito, uno specifico apporto di OSF è rappresentato dalla capacità di immettere risorse culturali, quali ad esempio l'abilità connettiva agita da persone con particolari doti relazionali o estremamente competenti sotto il profilo professionale. Tale contributo, non facile da osservare e misurare, è cruciale per l'erogazione di servizi di qualità.
- Al tempo stesso producendo relazioni che si solidificano e danno origine a nuovi tipi di reticolarità sociale. Reciprocità tra persone, all'interno dell'organizzazione e reciprocità tra organizzazioni e istituzioni, vanno contestualmente, così come l'attivazione di legami affidabili tra i volontari, i diversi operatori/professionisti e i destinatari delle prestazioni si configurano come elementi qualificanti l'azione sociale. In tal modo si genera un valore sociale aggiunto che non è la somma di tutto questo, ma ne è il risultato ed è ciò che fa la differenza nella risposta ai bisogni sociali.

Infine, un'osservazione di carattere generale: è assolutamente una iniziativa di rilievo l'indagine realizzata sui destinatari delle prestazioni. Questo, infatti, è un fronte che resta sistematicamente non noto, in quanto sfuggente alle rilevazioni standard. Davvero meritoria, quindi, la realizzazione di tale ricerca che, sarà certo foriera di interessanti e inediti spunti di riflessione sulle condizioni di vita, le relazioni, le partecipazioni, le marginalizzazioni rispetto ai processi sociali. Come sosteneva Robert Merton, spesso studiando a fondo un fenomeno, si esplicita l'ignoranza, si identificano nuove domande cui dare risposta, ma anche nuove risorse, manifeste o latenti, cui attingere.

*Lucia Boccacin,
Professore ordinario di Sociologia dei Processi Culturali,
Università Cattolica di Milano*

INDICE



1 L'IDENTITÀ DISTINTIVA DI OSF

PAG 8

Missione e valori guida
OSF 2016 in sintesi
Chi aiutiamo
L'assetto organizzativo
La struttura operativa



2 LE ATTIVITÀ DI OSF

PAG 18

L'agenda dei servizi OSF
Mensa
Igiene personale
Guardaroba
Centro Raccolta
Poliambulatorio
Distribuzione Farmaci
Area sociale



3 IL VALORE GENERATO DA OSF

PAG 40



FOCUS

4 I NOSTRI OSPITI

PAG 44

Chi sono
Testimonianze
Come gli utenti valutano OSF
Grazie a OSF



5 LA RETE DELLA SUSSIDIARIETÀ

PAG 58



6 LE RISORSE DI OSF

PAG 62

Il personale dipendente
I volontari
Il volontariato aziendale
Le risorse finanziarie
Il bilancio
Il cinque x mille - Eredità e lasciti
Le risorse in natura
Gli indici virtuosi del modello OSF



7 COMUNICAZIONE ED EVENTI

PAG 80

Come comunichiamo
Eventi



L'IDENTITÀ DISTINTIVA DI OSF

Missione e valori guida
OSF 2016 in sintesi
Chi aiutiamo
L'assetto organizzativo
La struttura operativa

MISSIONE E VALORI GUIDA

A CHI HA IL MINIMO CERCHIAMO DI DARE IL MASSIMO

I poveri hanno bisogno di aiuto per soddisfare **necessità primarie come sfamarsi, vestirsi, lavarsi e curarsi**, ma hanno anche bisogno di tutelare o riconquistare la propria **dignità personale** per poter lavorare e vivere in autonomia.

Per questo, OSF si impegna ogni giorno per garantire la sua presenza accanto a donne, uomini e famiglie in difficoltà. Una presenza fatta di **servizi, gesti concreti** ma anche di **ascolto e vicinanza**.



ACCOGLIENZA

Tutte le persone che ne hanno bisogno possono usufruire dei servizi di OSF **senza distinzioni** di etnia, lingua o religione.



GRATUITÀ

I servizi di OSF sono **gratuiti** e **continuativi** durante tutto l'anno e sono garantiti grazie al sostegno generoso di migliaia di donatori.



ATTENZIONE ALLA PERSONA

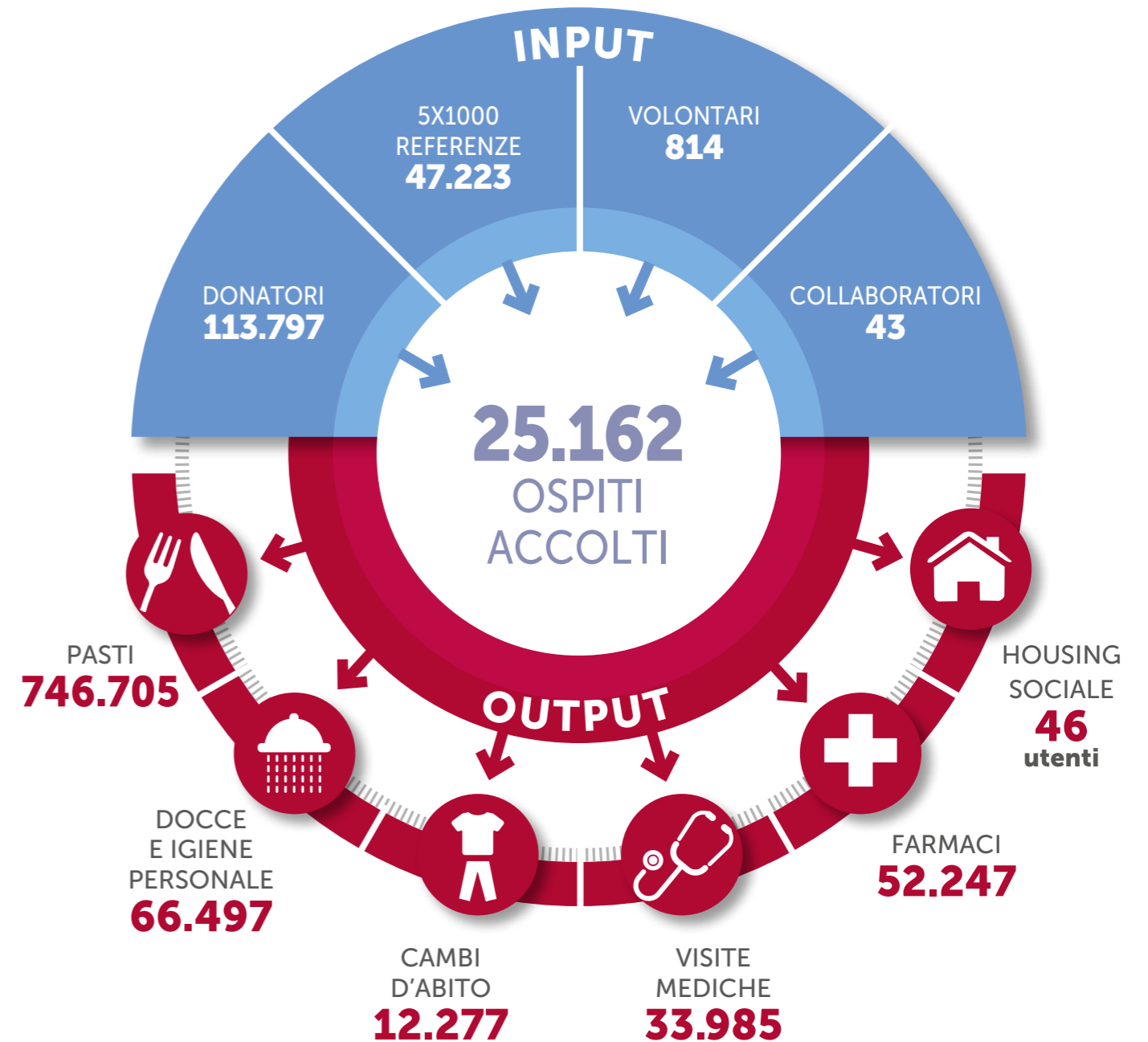
Chi viene in OSF non è solo portatore di una somma di bisogni da soddisfare. È **una persona con un vissuto e una storia**, a volte drammatica, che viene aiutata a ritrovare la propria dignità e a intraprendere percorsi d'inclusione sociale.



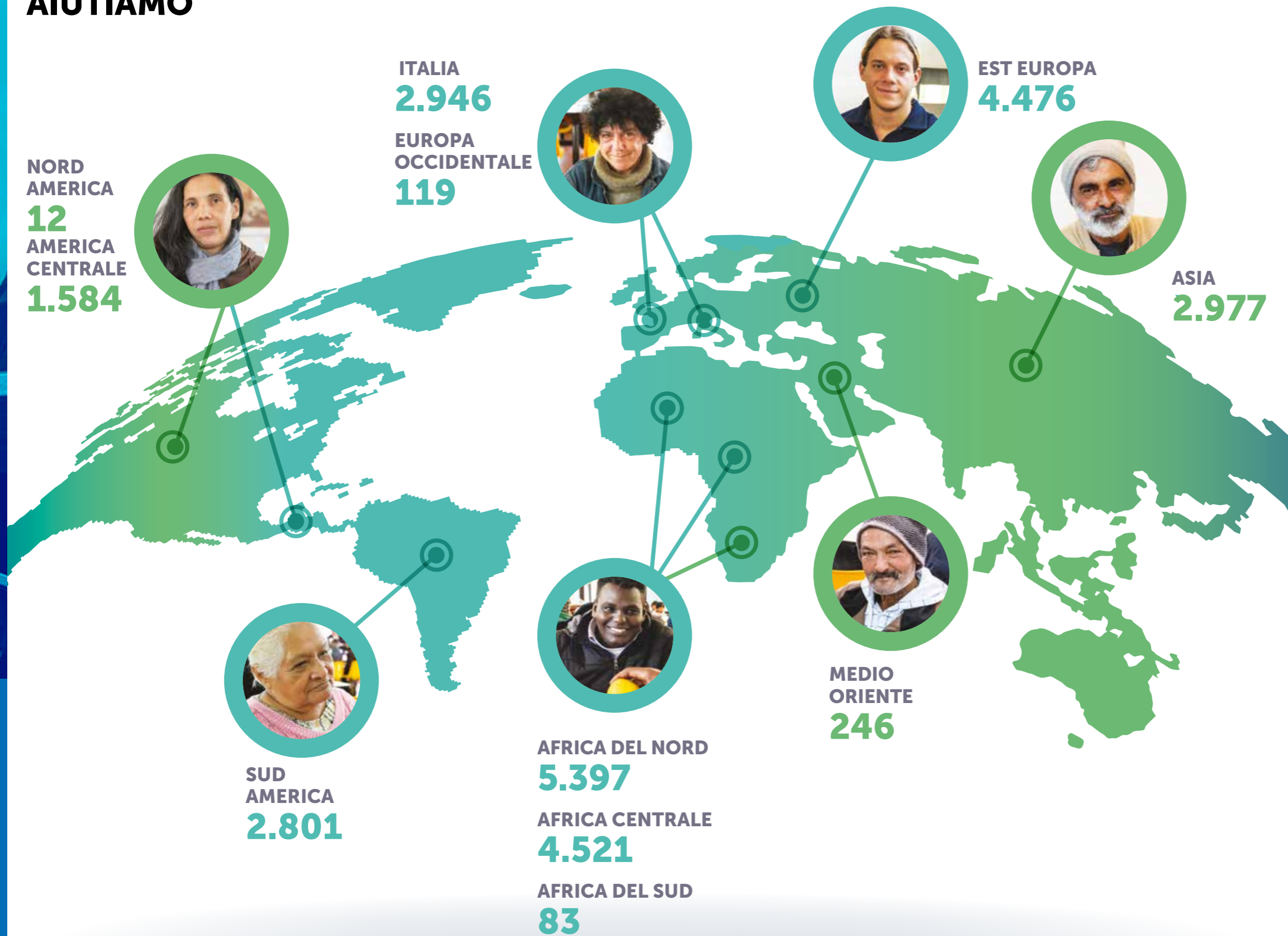
PROFESSIONALITÀ E SVILUPPO

OSF garantisce una gestione manageriale dei servizi attenta alla **qualità** e in costante **sviluppo**. I servizi di OSF sono possibili grazie alla professionalità e alla disponibilità di dipendenti e volontari.

OSF 2016 IN SINTESI



CHI AIUTIAMO



TOTALE
25.162

I 25.162 utenti diversi che si sono rivolti ai nostri servizi nel 2016 almeno una volta, provengono da 131 nazioni.

Anche quest'anno l'Italia è la nazione più rappresentata con il 11,7% degli utenti seguita, in modo costante ormai da anni, da Marocco (9,2%), Romania (9,1%) ed Egitto (7,2%).

Gli italiani sono gli utilizzatori più assidui dei nostri servizi anche se diminuiti in valore assoluto (-13,9%) rispetto al 2015.

UOMINI
76%

Il 76% dei nostri ospiti è di sesso maschile e quasi la maggioranza (48%) rappresenta la fascia di età che va dai 25 anni ai 44 anni.

Da segnalare l'elevato numero di minori non accompagnati proveniente dall'Africa che hanno frequentato i servizi a partire dall'ottobre 2016, utenza che solitamente rappresenta una parte marginale di OSF: infatti si è passati da 4-5 a 60-70 al mese.

L'ASSETTO ORGANIZZATIVO

L'assetto organizzativo rappresenta una delle principali caratteristiche distintive dell'operato di OSF che ha come fine quello di servire le migliaia di persone che ogni giorno vengono accolte, garantendo efficienza e fluidità dei processi operativi di erogazione dei servizi.

Questo assetto si caratterizza per:

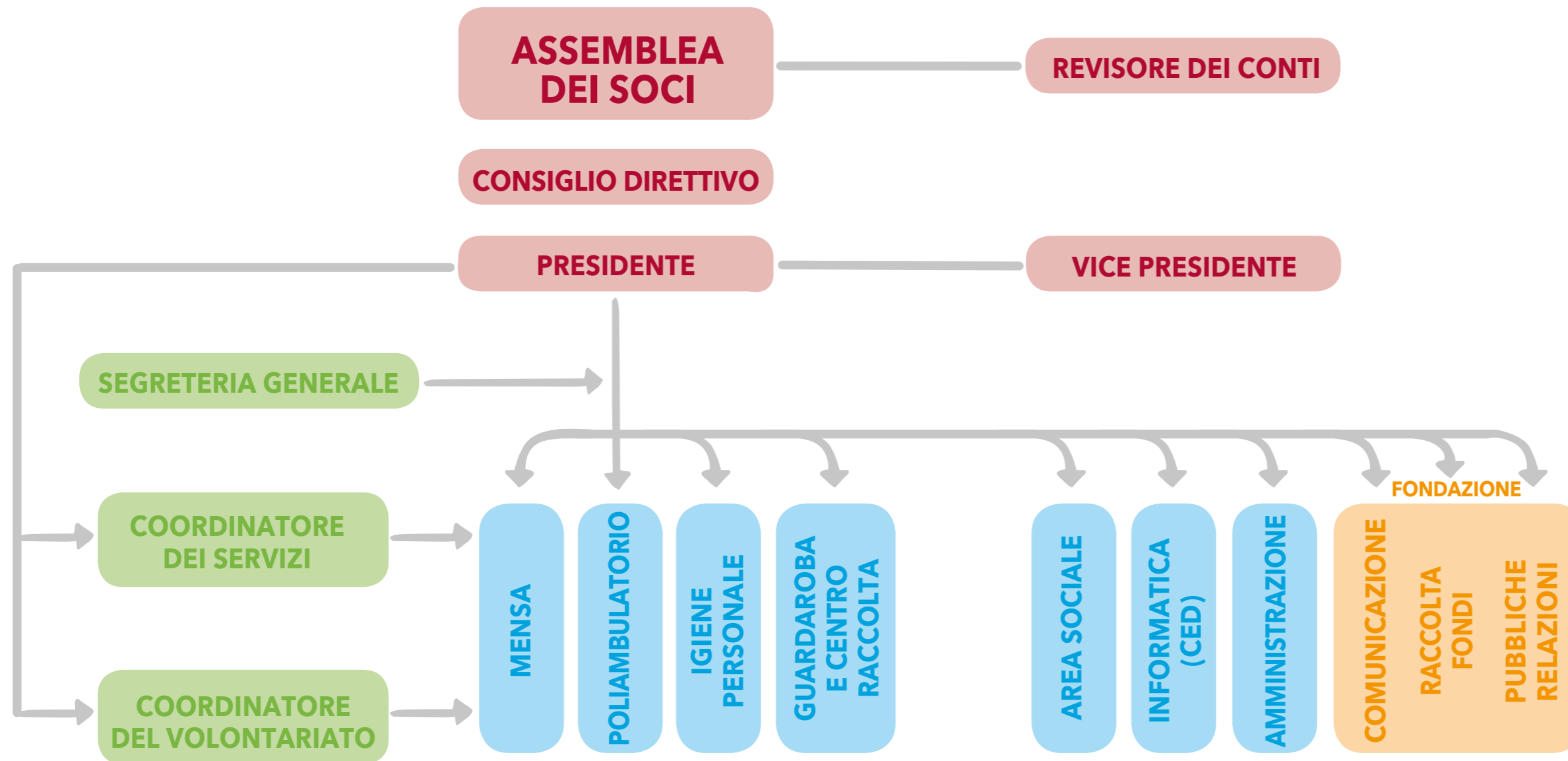
- **la capacità di supportare** elevati volumi di prestazioni e di accogliere migliaia di persone ogni giorno;
- **l'attitudine dell'organizzazione a fronteggiare**, in qualsiasi momento, emergenze umanitarie specifiche in aggiunta allo svolgimento dell'attività ordinaria;
- **l'integrazione efficiente e professionale** dei lavoratori dipendenti con una grande quantità di volontari presente ogni giorno;
- **il doppio livello di coordinamento** (matriciale) dei volontari e dei servizi presente nell'organizzazione;
- **la gestione professionale**, la formazione e l'empowerment continuo, sia del personale che dei volontari;
- **l'esistenza di funzioni centrali** di coordinamento totalmente orientate a supportare la "prima linea";
- **la possibilità di offrire** adeguati momenti di relazione con le persone accolte e impiegate;
- **la presenza di servizi rilevanti** integralmente gestiti da volontari (continuamente motivati e organizzati in modo professionale);
- **la chiarezza** delle linee gerarchiche, dei processi operativi e delle procedure;
- **l'elevato livello di motivazione e orientamento** al bisogno del personale;
- **l'impiego diffuso dell'innovazione tecnologica** nei processi di accoglienza dei poveri, di erogazione dei servizi e di condivisione delle informazioni;
- **la velocità** dei processi decisionali;
- **la flessibilità** dell'organizzazione e il basso costo della stessa;
- **l'efficace** organizzazione degli spazi.



La struttura organizzativa di OSF è stata pensata in modo da poter aiutare migliaia di persone garantendo loro efficienza in ognuno dei servizi offerti. Coordinamento, professionalità e flessibilità sono aspetti chiave del lavoro quotidiano di dipendenti e volontari.

LA STRUTTURA OPERATIVA

La struttura operativa illustrata, ovvero l'organizzazione delle unità, dei livelli di dipendenza gerarchica e del grado di centralizzazione, è stata pensata per garantire l'esistenza di opportuni collegamenti verticali e orizzontali.



■ **L'Assemblea dei Soci** provvede all'elezione democratica del Consiglio Direttivo e all'approvazione dei Bilanci Consuntivo e Preventivo.

■ **Il Consiglio Direttivo** assicura l'indirizzo generale e i valori fondanti, delegando di fatto la direzione dell'Associazione al Presidente.

■ **Il Presidente**, coadiuvato dal Vice-Presidente, presiede il Consiglio Direttivo ed il Comitato di Presidenza, detiene la rappresentanza legale dell'ente e coordina direttamente alcune attività.

■ **Il Coordinatore dei Servizi** sovrintende e garantisce il funzionamento dei servizi all'utenza.

■ **Il Coordinatore del Volontariato** gestisce e coordina i volontari, determinandone il fabbisogno e organizzando la formazione.

■ **I Servizi diretti** che erogano prestazioni quotidiane e continuative all'utenza sono: Mensa, Poliambulatorio, Igiene Personale, Guardaroba e Centro Raccolta, Area Sociale.

■ **I Servizi Indiretti** dell'Associazione sono rappresentati da Amministrazione e Informatica, mentre Comunicazione, Raccolta Fondi e Pubbliche Relazioni sono Servizi Indiretti a carico della Fondazione.

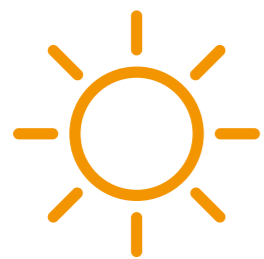
■ **La Segreteria Generale** è il centro di collegamento e di informazione per le diverse aree organizzative e svolge anche la funzione di segreteria dei volontari e della presidenza.

I membri degli organi di governo svolgono la loro funzione volontariamente; l'Assemblea dei soci si è riunita 1 volta durante l'anno, il Consiglio Direttivo 4 volte e il Collegio dei Revisori 4 volte.



LE ATTIVITÀ DI OSF

L'agenda dei servizi di OSF
Mensa
Igiene Personale
Guardaroba
Centro Raccolta
Poliambulatorio
Area Sociale



L'AGENDA DEI SERVIZI DI OSF



ORARIO

6.30 7.00 7.30 8.00 8.30 9.00 9.30 10.00 10.30 11.00 11.30 12.00 12.30 13.00 13.30

ORARIO

14.00 14.30 15.00 15.30 16.30 16.30 17.00 17.30 18.00 18.30 19.00 19.30 20.00 20.30 21.00

MENSA



Definizione menù del giorno, inizio preparazione, cottura pasti

ORE 7.00
Inizio attività

Accoglienza, distribuzione pasti, pulizia tavoli

ORE 11.30
Apertura

Pulizia e riordino locali, preparazione e cottura pasti

ORE 14.30
Chiusura

Accoglienza, distribuzione pasti, pulizia tavoli

ORE 18.00
Apertura

Pulizie e riordino locali
ORE 21.00



IGIENE PERSONALE E GUARDAROBA



Apertura lavanderia interna
ORE 7.00

Apertura servizio donne
ORE 9.00

Apertura servizio uomini
ORE 11.00

Erogazione servizi

Chiusura servizi
ORE 14.00

Chiusura lavanderia interna
ORE 15.30

Apertura servizio uomini
ORE 17.30

Erogazione servizi

Chiusura servizio uomini
ORE 20.00



CENTRO RACCOLTA



ORE 9.00
Apertura servizio

Raccolta, selezione e stoccaggio

ORE 12.30
Chiusura servizio

ORE 14.00
Apertura servizio

Raccolta, selezione e stoccaggio

ORE 17.30
Chiusura servizio



AREA SOCIALE:

SA SERVIZIO ACCOGLIENZA



Apertura servizio accoglienza
ORE 10.30

Erogazione tessere e colloqui

Chiusura servizio accoglienza
ORE 15.00

Apertura servizio accoglienza
ORE 17.30

Erogazione tessere e colloqui

Chiusura servizio accoglienza
ORE 19.30



SS SERVIZIO SOCIALE
SO SERVIZIO ORIENTAMENTO
SP SERVIZIO PEDAGOGICO
SL SPORTELLO LAVORO
SLE SERVIZIO LEGALE

ORE 9.00
Apertura servizi

SS équipe sui casi e colloqui SO colloqui orientamento SP visite domiciliari SL colloqui di selezione SLE consulenze legali

ORE 18.00
Chiusura servizi

POLIAMBULATORIO



ORE 7.00
Apertura accettazione e odontoiatria

ORE 8.30 ORE 9.00
Apertura ambulatori medici psicologia

Visite, esami e prestazioni

ORE 17.30
Chiusura Accettazione

ORE 18.00
Chiusura servizi



FARMACIA



Apertura sportello farmacia
ORE 8.00

Distribuzione farmaci

Chiusura sportello farmacia
ORE 13.00

Apertura sportello farmacia
ORE 14:00

Distribuzione farmaci

Chiusura sportello farmacia
ORE 18:00



MENSA

Offriamo molto più di un pasto, un punto di riferimento per chi è povero.

La **Mensa** è il servizio storico di OSF ed è un luogo dove chi vive in difficoltà può trovare gratuitamente un **pasto nutriente, equilibrato e completo** sia a pranzo che a cena.

Qui l'ambiente riservato e accogliente, unito alla disponibilità dei volontari, regala a chi è povero un momento di sollievo e di conforto.

L'organizzazione efficiente del servizio poi consente di soddisfare un numero di richieste giornaliera sempre molto elevato.

COLLABORATORI >

DIPENDENTI

OPERATORI

VOLONTARI

4

13*

160

PASTI DISTRIBUITI >

ALL'ANNO

MEDIA GIORNALIERA

746.705

2.397

* Inservio srl: i servizi effettuati da Inservio srl incidono per il 6,71% sul totale dei costi di OSF.

L'accesso alla Mensa avviene da Corso Concordia attraverso 3 ingressi: uno per tutti coloro che vogliono accedere al servizio, uno con un ascensore per l'accesso alle

persone con disabilità fisica e un terzo ingresso preferenziale per gli anziani e le categorie più deboli, quali ad esempio le famiglie con minori, le donne in stato di gravidanza e gli ammalati.

Per accedere al servizio occorre per tutti una tessera poiché gli ingressi ai servizi di OSF vengono regolamentati da un sistema informatico. La Mensa si avvale di una grande cucina professionale, che offre al banco self service un menù stagionale (sette mesi per l'invernale e cinque per l'estivo) che alterna nell'arco della settimana pietanze diversificate.

Nell'ottica di favorire una dieta alimentare equilibrata vengono frequentemente utilizzate donazioni di generi alimentari che, oltre a essere un gesto di solidarietà, riducono sensibilmente il costo delle materie prime e gli sprechi alimentari.



ANALISI UTENTI ✓

La maggioranza degli utenti di OSF usufruisce del servizio Mensa: nel 2016 sono stati 17.614.

17.614
utenti

Sono in prevalenza uomini (87%) e provenienti in gran parte dall'Italia (14,4%), dal Marocco (10,1%) e dalla Romania (9,4%).

87%
uomini

L'età delle persone che vengono a mangiare in mensa varia nella maggior parte dei casi tra i 25 e i 54 anni (66,3%).

66,3%
età tra i 25 e 54 anni

2016 PRINCIPALI ALIMENTI CONSUMATI NELL'ANNO

	(KG)
FRUTTA	74.665
VERDURE/CONTORNI	69.799
PASTA	55.633
CARNE	31.451
POLPA DI POMODORO	31.353
UOVA	15.446
FORMAGGI	14.742
OLIO	11.160
PESCE	9.360
RISO	8.248
DOLCI	3.882

Altro dato significativo è rappresentato dalla frequenza dei pasti di cui usufruiscono le persone che si rivolgono ad OSF.

Dei 17.614 utenti della Mensa nel 2016, il 93% ha avuto accesso almeno una volta a pranzo. Inoltre, 1.811 utenti sono stati alla Mensa sia a pranzo che a cena nello stesso giorno almeno una volta all'anno e 67 utenti risultano essere stati alla Mensa sia a pranzo che a cena per più di 180 giorni nell'arco dell'anno.

UNA GIORNATA IN OSF

24 MENSA

IN FONDO SI È TUTTI UGUALI

Ore undici. Passo svelto. Con la chiave, concessa dalla struttura, si entra in punta di piedi - come si farebbe in casa altrui - dall'ingresso di via Kramer. Nella porta accanto c'è una fila ordinata. Per cambiarsi gli indumenti e farsi una doccia. Gli avventori, di tutte le nazionalità, sciamano composti in attesa del loro turno.

Si percepiscono distintamente almeno tre lingue diverse. Si parla della vita, degli affetti lontani, di quanto sia difficile ambientarsi a Milano, anche se la città li accoglie al meglio e in fondo è il meglio che è in grado di offrire il Paese.

Ore 11.30 puntuale davanti all'ingresso che lambisce piazza Tricolore. Divisa di ordinanza. Foto identificativa. In tasca un panno umido per pulire i tavoli. Fa caldo, ma la prima ora passa liscia. Badge giallo si va avanti, badge bianco si fa la fila come tutti. Non manca qualche mugugno, ma prevalgono i sorrisi.

Gli sguardi, vividi, pieni di riconoscenza. Un ingresso al secondo, certificato da un suono breve del tornello. Molti hanno con sé valigie, borsoni, trolley. Più di qualcuno vive per strada e non lo nasconde. Ma vive con grande dignità la sorte che gli è toccata.

Dentro la sala i vassoi si riempiono in un istante: primo, secondo, contorno e dolce. La caraffa d'acqua, da riempire all'occorrenza, giace generalmente al centro del tavolo. L'uso del telefono è vietato: bisogna rispettare il vicino, bisogna rispettare chi verrà dopo di noi, perché magari è in attesa di prendere il nostro posto.

Ognuno dei volontari ha un rito. Un vezzo, una particolarità. C'è chi ama il giornalismo e ha avuto un passato al Corriere della Sera, chi adora il calcio e tifa Fiorentina. Chi vende libri usati nelle fiere di paese, chi si diletta nel giardinaggio, chi fa già la nonna.

L'intimità è immediata. E il rapporto con chi frequenta la mensa è franco e schietto. Si è umili servitori di chi ha avuto meno fortuna. Ma in un rapporto paritario. Non è un ristorante, ma è una grande famiglia. Il servizio non è a cinque stelle ma sembra una trattoria da frequentare con amici. Il resto vien da sé. Si mangia tutti insieme. Perché in fondo si è tutti uguali.

Fabio Savelli,
giornalista e volontario

IGIENE PERSONALE

Diamo alle persone la possibilità di lavarsi, guardarsi allo specchio e ritrovare la propria dignità.

Lavarsi e indossare abiti puliti sono un diritto, che Opera San Francesco garantisce a tutte le persone che ne hanno bisogno. La cura della persona è fondamentale per conservare la propria **dignità**, sia in termini **individuali** che nella **relazione con gli altri**.

COLLABORATORI >	DIPENDENTI	VOLONTARI
	2*	88*
PRESTAZIONI >	ALL'ANNO	MEDIA GIORNALIERA
	66.497	264

*(in condivisione con Guardaroba)



Il servizio docce consente a donne e uomini di lavarsi una volta alla settimana, di avere un cambio di biancheria intima pulita, di radersi e fare pediluvi e trattamenti anti scabbia (quando necessario).

Nel 2016, il servizio ha mantenuto una media giornaliera di 264 ingressi per un totale annuo di 66.497 prestazioni offerte.

Il servizio docce per gli uomini ha registrato un piccolissimo aumento nell'erogazione rispetto al 2015: lo 0,7% in più, mentre quello per le donne è sceso del 7%.

Il servizio è strettamente collegato al Guardaroba sia in termini di postazione sia in termini di gestione. Le due attività condividono spazi adiacenti, il Responsabile e il gruppo dei volontari.

Nel 2016 è stato inserito nell'organico dei volontari un aiuto referente a supporto del Referente volontario con l'obiettivo di avere una maggiore cura dell'organizzazione del servizio. Il punto di forza è rappresentato dalla grande preparazione dei volontari.

Tutti sanno ricoprire i ruoli e gestire le diverse attività richieste. È un servizio complesso in cui la relazione con l'utente è diretta.

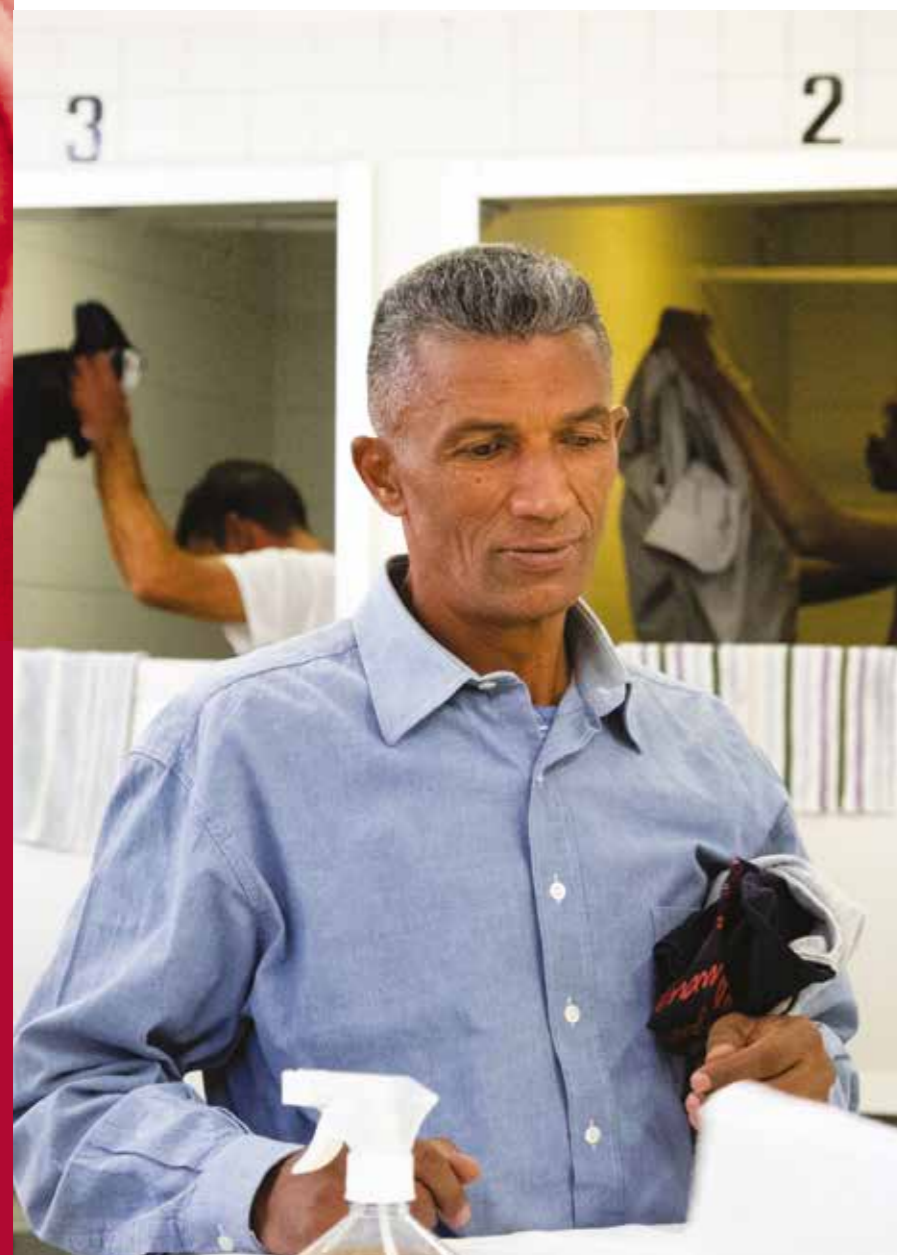
IGIENE PERSONALE

2016

PRESTAZIONI

DOCCE UOMINI	36.282
DOCCE DONNE	2.292
DOCCE MINORI	124
PEDILUVI	12.978
BARBE	14.743
TRATTAMENTI ANTISCABBIA	78

La gestione delle richieste necessita attenzione, equilibrio e la massima disponibilità nel rispetto delle regole. La regola è determinante per il buon funzionamento dell'attività, è una catena di lavoro che deve avere nella collaborazione, nella professionalità e nella flessibilità i suoi principali elementi di successo.



ANALISI UTENTI ✓

Gli utenti che hanno frequentato il Servizio Docce nel 2016 sono stati 5.578 ed hanno storie diverse: molti vivono per strada, alcuni nei dormitori ma c'è anche chi ha una propria casa.

Quasi la totalità è di sesso maschile (93,4%) e nella maggior parte dei casi hanno tra i 25 anni e i 45 anni (72,5%).

93,4%
sesso maschile

Per quanto riguarda la provenienza geografica, è il Marocco in questo caso la nazione più rappresentata (20,7%), seguita dalla Romania (15,9%) e dall'Italia (11,4%). Insieme i tre paesi rappresentano quasi la metà dell'utenza del servizio (48%).

20,7%
Marocco,
nazione più rappresentata

GUARDAROBA

Da noi ogni persona ha il diritto di scegliere cosa indossare, per sentirsi a proprio agio con sé e con gli altri.

Obiettivo del guardaroba di OSF è quello di soddisfare al meglio le richieste degli utenti. Ciascuno viene trattato con dignità, **gli viene data la possibilità di decidere come vestirsi** e non come una persona che a causa del suo stato può indossare solo ciò che capita.

COLLABORATORI >

DIPENDENTI

VOLONTARI

2*

88*

CAMBI D'ABITO >

ALL'ANNO

MEDIA GIORNALIERA

12.277

52

*(in condivisione con Igiene Personale)

A completamento della cura della persona, accanto al Servizio d'Igiene Personale, opera il Guardaroba che provvede alla distribuzione di indumenti cercando di soddisfare le esigenze di tutti. Il servizio offre la possibilità, per uomini e occasionalmente per i bambini, di un

cambio d'abito completo ogni 28 giorni, dall'intimo ai giubbotti, dalle scarpe alle coperte.

Al guardaroba sono presenti due volontari per turno. Accoglienza e celerità devono accompagnarsi per soddisfare il maggior numero di richieste.



ANALISI UTENTI ✓

Gli utenti del Servizio Guardaroba nel 2016 sono stati 6.005. Spesso sono gli stessi che usufruiscono del Servizio Docce, la maggior parte con un'età compresa tra i 25 e i 54 anni (68%) e provengono prevalentemente dal Marocco (20%).

68%
età tra i 25 e i 54 anni

CENTRO RACCOLTA

Raccogliamo, selezioniamo e smistiamo tutto ciò che arriva dalla generosità delle persone.



Il **Centro Raccolta di Opera San Francesco** è il luogo dove **persone e aziende** donano abiti, calzature, valigie, coperte, nuovi o in buono stato, oltre a medicinali integri e non scaduti.

Guardaroba, Docce e Servizio **Distribuzione Farmaci del Poliambulatorio**, possono svolgere in modo efficiente e puntuale la loro attività proprio grazie ai beni che qui vengono ritirati, controllati e stoccati grazie al preciso lavoro di volontari molto affiatati.

COLLABORATORI >

DIPENDENTI

VOLONTARI

2

150

CAPI DISTRIBUITI >

ALL'ANNO

145.505

Il Centro Raccolta si occupa di ricevere e inviare ai servizi di OSF le donazioni ricevute dalle persone, in particolare indumenti, attrezzature mediche, farmaci, alimenti, elettrodomestici e giocattoli.

I capi da uomo, le valigie, i sacchi a pelo e le coperte vengono selezionati, smistati e inviati al Guardaroba mentre i capi da donna e per bambini vengono distribuiti ad altre organizzazioni.

Altri articoli ricevuti come lenzuola, cuscini, oggetti per la casa

vengono utilizzati per rifornire gli appartamenti dell'Housing Sociale. I medicinali vengono invece trattati separatamente e portati al Poliambulatorio. I generi alimentari non deperibili vengono stoccati nel magazzino dedicato e ritirati direttamente dalla Mensa.

Il punto di forza del **Centro di Raccolta** è la **consolidata organizzazione** che grazie **all'utilizzo di un sistema informatico** consente una precisa registrazione delle entrate e delle uscite dei diversi beni.



2016

CAPI DISTRIBUITI

MAGLIETTE	17.350
PANTALONI	13.410
FELPE	11.560
SCARPE	5.632
GIUBBOTTI	4.964
COPERTE	2.279
LENZUOLA	1.943
BORSE	1.751
SACCHI A PELO	640



UNA GIORNATA IN OSF

IGIENE PERSONALE, GUARDAROBA E CENTRO RACCOLTA

Per fare la carità bisogna anche essere un po' manager. Sì, perché oltre al cuore e alla dedizione al prossimo, qui servono un planning con turni e orari, diversi computer, una rigida divisione in cinque postazioni con un referente per ognuna e un coordinatore che vigila sull'intero funzionamento. Servono regole e organizzazione, che poi si mescolano a quel po' di improvvisazione che fa bella e umana la solidarietà.

Il servizio docce di via Kramer funziona a pieno ritmo, gestito dai frati e dai volontari. Nei due turni, quello diurno e quello serale, i rubinetti per gli uomini che non hanno una casa si sono aperti nel 2016 per ben 36.282 volte. Ci si presenta dopo essersi registrati e la tessera dà diritto all'accesso una volta alla settimana, insieme ad un cambio completo di biancheria intima. Molti stranieri ma anche moltissimi italiani messi in ginocchio dalla crisi o dal matrimonio naufragato.

Oltre alle docce, ordinate e numerate, ci sono lavandini e bidet per chi deve anche (o solo) farsi la barba o un pediluvio: e grazie all'occhio attento del referente di questo ambito si evitano calche e disordine. Poi, ovvio, anche agli utenti viene chiesto di avere cura degli spazi comuni: la doccia va liberata entro 15 minuti e bisogna asciugare e lasciare in ordine per chi verrà dopo.

Da quattro anni è stata aperta anche una sezione femminile: le donne che hanno bisogno di lavarsi sono meno, perché la povertà di strada è più tipicamente maschile. Ma, ad esempio, le rom che vivono in zona arrivano qui puntuali, spesso con i bambini: anche per loro ci sono un cambio di biancheria intima e l'attenzione e l'affetto delle volontarie del servizio. Il numero totale di prestazioni garantite lo scorso anno (66.497) racconta solo in parte i molti bisogni e le molte fatiche di chi bussa a questa porta chiedendo un aiuto.

Accanto al servizio docce funziona (solo per gli uomini per ora: il futuro riserva un progetto di ampliamento ed estensione del servizio) il guardaroba. Una volta al mese ci si presenta e si ha diritto ad un cambio completo di abiti, ci sono le scarpe, i cappotti d'inverno e i cappellini d'estate, le camicie e le giacche. Sono capi e accessori donati dalla gente e raccolti, selezionati e smistati dal lavoro certosino dei volontari del Centro Raccolta OSF di via Vallazze. Al guardaroba si trovano anche le candele per i molti che dormono in giacigli di fortuna o nelle baracche.

Fra Domenico, che è qui da 12 anni ed è responsabile di questa catena solidale, spiega che "quello che cerchiamo di garantire è in fondo la dignità". L'igiene personale, la barba fatta, una camicia pulita e nuova sono le attenzioni di cui chi arriva in questi spazi ha bisogno: per sentirsi, malgrado la povertà e la solitudine, ancora una persona.

Elisabetta Soglio,
giornalista

POLIAMBULATORIO

Garantiamo il diritto alla salute per migliorare la qualità della vita e il benessere di ogni persona.

Opera San Francesco rivolge un'attenzione particolare ai servizi di **tutela della salute** affinché questo diritto fondamentale sia garantito a tutti.

Il **Poliambulatorio** si prende cura di chi è fragile, indigente e di chi non può accedere al Servizio Sanitario Nazionale, garantendo prestazioni di medici volontari qualificati.

COLLABORATORI >

DIPENDENTI

VOLONTARI

18 più 4 consulenti

325*

PRESTAZIONI >

ALL'ANNO

MEDIA DI VISITE GIORNALIERA

33.985

140

*Volontari: addetti al front office 33, addetti controllo e smistamento farmaci 35, 220 medici (medicina generale, specialisti e odontoiatri), 10 infermieri, 4 OSS, 9 assistenti alla poltrona, 4 farmacisti, 10 addetti ad altre mansioni.

Il Poliambulatorio di OSF rappresenta un servizio complesso, un insieme di prestazioni di medicina generale, specialistica e odontoiatrica con attenzione alla prevenzione e con la possibilità di erogare terapie farmacologiche.

La gratuità dell'accoglienza e del servizio sono le caratteristiche fondamentali del Poliambulatorio, polo

sanitario affidabile e riconosciuto a livello scientifico, un presidio sanitario indispensabile soprattutto per le persone straniere che non hanno titolo per accedere ai servizi sanitari pubblici.

Grazie ai medici volontari è possibile attivare modelli sperimentali di cura senza incidere ulteriormente sui costi della struttura. È infatti interesse dell'Università, della Regione e della ATS verificare l'adeguatezza dei percorsi di cura dedicati a una tipologia di popolazione così particolare ed evanescente come è la nostra utenza.

Il Poliambulatorio è una struttura molto funzionale costituita da zona accoglienza e sala da aspetto, una sala per le medicazioni, tre studi dentistici, otto ambulatori per le visite, un servizio di erogazione di farmaci. L'attività del Poliambulatorio prevede:

1. accettazione del paziente, sua identificazione e verifica del bisogno,
2. invio al processo di cura iniziale o quello già identificato in precedenza e prenotato per quel giorno (visite specialistiche),
3. erogazione della cura quando necessaria e/o invio ad altre cure sia interne che esterne.



L'attività di coordinamento svolta dalla Direzione del Poliambulatorio, composta dal Direttore Sanitario, dal Responsabile del servizio e dal Coordinatore dei servizi specialistici, garantisce la gestione di questa complessità rendendo più agevole possibile il percorso di cura per il paziente. Nell'anno 2016 sono state erogate 33.985 prestazioni ambu-

latoriali (+1,15% rispetto al 2015). Oltre alla medicina di base sono disponibili più di trenta specialità che permettono di assistere i pazienti anche al manifestarsi di patologie più complesse.

Il lavoro di équipe interdisciplinare e le strumentazioni a disposizione degli specialisti consentono un'elevata qualità del servizio.

2016

PRESTAZIONI

MEDICINA SPECIALISTICA	9.066
MEDICINA GENERALE	8.308
ODONTOIATRIA	5.527
PSICHIATRIA/PSICOTERAPIA	2.881
ALTRO (PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE, SPORTELLI PREVENZIONE, DIAGNOSTICA, STP, EROGAZIONI CURE CONTINUATIVE)	8.203



La credibilità in questi anni è aumentata grazie all'attivazione, con l'informatizzazione, di un alto livello di verifica ed elaborazione dei dati sia per report ordinari (tipologia della popolazione afferente divisa per nazione, genere ed età, quantità, qualità delle prestazioni fornite, erogazioni effettuate, esami specialistici, quadri patologici ecc.), che per gli approfondimenti a tema circa la valutazione del funzionamento di un servizio e la sua ottimizzazione. Si è dato spazio anche alla verifica delle criticità riguardanti la salute dei pazienti (patologie di provenienza, di percorso migratorio e/o sviluppate sul nostro territorio per inadeguatezza del contesto ambientale/abitativo/psicologico e ipotesi di percorsi più adeguati diagnostico terapeutici).

DISTRIBUZIONE FARMACI

All'interno del Poliambulatorio è attivo un servizio di distribuzione farmaci.

L'erogazione gratuita dei farmaci necessari per le terapie prescritte dai medici costituisce un importante passaggio del percorso di cura che le persone fragili possono seguire al nostro Poliambulatorio. Possono fruire di farmaci anche coloro che, per comprovati motivi economici, non riescono a sostenere il costo dei medicinali.

I farmaci vengono donati da privati cittadini, aziende o organizzazioni come il Banco Farmaceutico e sono controllati e stoccati dai nostri volontari. Alcuni farmaci indispensabili all'attività del Poliambulatorio vengono invece acquistati direttamente da OSF.

CONFEZIONI DISTRIBUITE >

ALL'ANNO

52.247

BENEFICIARI DISTRIBUZIONE

15.784

IL SERVIZIO PSICOLOGIA E PSICHIATRIA

Il servizio propone attività di valutazione psicologica e psichiatrica, oltre che percorsi di sostegno e psicoterapia individuale, di coppia, familiare e di gruppo agli utenti che ne fanno richiesta. Inoltre offre collaborazioni per progetti specifici di natura multidisciplinare.

L'equipe è composta da medici psichiatri, psicologi, psicoterapeuti, una neuropsichiatra infantile, un medico legale e mediatori linguistico-culturali.

Nel 2016 hanno avuto accesso 319 nuovi utenti, dato in crescita (+7%) rispetto all'anno precedente. I nuovi utenti sono donne 161 rispetto a 158 uomini.

Il servizio Psicologia è organizzato affinché tutti i giorni sia presente uno specialista allo "Sportello Psicologia" disponibile per casi particolari emersi durante le visite cliniche o su richiesta spontanea dell'utente. Inoltre offre un servizio su appuntamento in seguito a una prima valutazione e/o al caso specifico.

2016

UTENTI

PSICHIATRIA 271

PSICOTERAPIA 412



ANALISI UTENTI ✓

Complessivamente al Poliambulatorio OSF nel 2016 si sono rivolti 8.709 utenti, provenienti da 131 nazioni differenti: in prevalenza afferiscono da El Salvador (13,3%), Egitto (12%) e Romania (8,7%).

13,3%
da El Salvador

Per quanto riguarda la distribuzione di genere, seppur abbastanza equilibrata, negli ultimi anni ha continuato a registrare una prevalenza di persone di sesso maschile (54,4%); la maggior parte ha un'età tra i 25 e i 45 anni (44% delle donne e 48% degli uomini).

54,4%
prevalenza sesso maschile

UNA GIORNATA IN OSF

24 POLIAMBULATORIO

IL SOGNO È QUELLO DI VEDERE UN GIORNO DIMINUIRE IL BISOGNO

Sono le nove del mattino e nella sala d'attesa del poliambulatorio ci sono una quarantina di persone. Sono stranieri, italiani, madri, padri, figli, irregolari o senza dimora, persone che non possono o non riescono a curarsi attraverso il servizio sanitario nazionale. Ad aspettarmi all'ingresso c'è padre Vittorio, che coordina e fa da collante fra i vari servizi dell'Opera San Francesco. Lui, che è dell'ordine dei Cappuccini, mi dice che la loro missione risale addirittura al santo cui è dedicata Opera, ma oggi anche la beneficenza per essere efficace si deve strutturare modernamente. E così, pur rimanendo a vocazione prevalentemente volontaristica, in OSF tutto funziona esattamente come nelle migliori aziende ospedaliere. C'è un'accettazione, una sala d'attesa, uno sportello distribuzione farmaci e gli studi medici con i servizi di odontoiatria, di medicina generale, di ginecologia, pediatria e persino di gastroscopia con il macchinario per le analisi. Una popolazione fluida, quella che accede alle visite, che rispecchia i mutamenti di eventi geopolitici a volte lontanissimi tra loro, ma che si ritrova qui, in via Antonello da Messina, per essere curata. "Spesso le loro malattie dicono molto più di quel che sembra", dice una psicoterapeuta al Poliambulatorio OSF, coordinatrice del progetto di psicoterapia dell'OSF. Qui la cura della persona infatti viene intesa in senso olistico e a chi lo chiede viene offerto anche un percorso psicologico per sanare le ferite invisibili di chi ha subito violenze o è scappato da guerre e persecuzioni. Parlo con alcune delle persone in attesa. Fra loro c'è B., un brasiliano giovanissimo senza permesso di soggiorno. Sembra un cucciolo smarrito, è venuto in Italia con il sogno di lavorare nella moda ma ora è costretto a lavoretti saltuari per mantenersi. Non vuole tornare a San Paolo, la sua città di origine: "C'è molta violenza dove vivo - racconta - se non hai soldi ti lasciano morire, per i poveri non ci sono diritti". Accanto a lui c'è M., 40 anni, ucraina, badante senza contratto che da troppo tempo vive nella clandestinità. È venuta con la madre, che soffre di ipertensione e la figlia, diabetica. Qui sono seguite dall'equipe medica e riescono a reperire gratuitamente impegnative e farmaci. Le donne sono un numero in crescita tra le fasce di povertà e per la prima volta da quando ha aperto il poliambulatorio, nel primo trimestre del 2017 l'affluenza femminile supera quella maschile. Per questo è attivo anche un progetto ad hoc di Prevenzione Amica delle Donne Migranti, per venire in aiuto di chi è vittima di sfruttamento o deve affrontare problemi di malattie infettive, ginecologiche o pediatriche. Sono le undici passate, l'attesa per essere visitati è breve ma la fila si ricrea sempre uguale. L'ambulatorio lavora senza sosta dalle sette del mattino alle cinque del pomeriggio, ci racconta padre Maurizio, il presidente dell'OSF: "Abbiamo molti progetti per il futuro. Più andiamo avanti e più ci strutturiamo per curare al meglio chi è in povertà. Anche se il nostro sogno è quello di veder diminuire questa fila un giorno".

Alice Gussoni,
giornalista

AREA SOCIALE

Offriamo opportunità, perché costruire un nuovo progetto di vita è importante come mangiare e vestirsi.

OSF non si limita a rispondere alle esigenze primarie dei poveri e di tutte le persone in difficoltà economica e sociale: oltre a garantire cibo, vestiti e cure mediche, si impegna a studiare **progetti individuali di sostegno**, che rappresentino una **reale possibilità di cambiamento**, verso una nuova autonomia.

COLLABORATORI >

DIPENDENTI

VOLONTARI

10

80

L'area sociale offre risposte personalizzate ai bisogni di ciascuno e si articola in cinque differenti servizi: il Servizio Accoglienza, il Servizio Sociale, il Servizio Pedagogico, il Servizio Legale e il Servizio di Mediazione e Orientamento al Lavoro (SMOL).

Ciascun servizio presenta specifiche competenze e un diverso livello di approfondimento della relazione con l'utenza. Tutti si avvalgono della Segreteria Organizzativa per il coordinamento delle attività.



IL SERVIZIO ACCOGLIENZA è la porta d'ingresso a cui accedono gli utenti di OSF. Provvede infatti a rilasciare e rinnovare la tessera di accesso ai vari servizi, effettuare i colloqui individuali e fornire un orientamento preliminare per i servizi interni o offerti sul territorio. L'attività nel 2016 ricalca i numeri del 2015; le differenze da segnalare riguardano un aumento delle nuove tessere (+17,9%) e l'elevato numero di minori non accompagnati provenienti dall'Africa.

2016

NUOVE TESSERE DISTRIBUITE*	8.165
NUMERO MEDIO DI TESSERE DISTRIBUITE AL GIORNO	30
RINNOVI TESSERE	29.333
COLLOQUI INDIVIDUALI	845

*Per accedere al Poliambulatorio non è necessario il rilascio della tessera

AREA SOCIALE

Nel 2016 lo sviluppo della rete di contatti è stato uno dei temi fondamentali del lavoro del Servizio Accoglienza. Questo lavoro ha portato a collaborazioni con diverse realtà del territorio come Mensa Ruben (formazione volontari), Mensa delle Suore Francescane di via Ponzio (formazione volontari), APS Colore (orientamento lavorativo di primo livello e preparazione curricula) e con Associazione culturale San Martino, CPS. Stringere questi contatti ha portato a un arricchimento lavorativo e di

informazioni preziose per il servizio oltre a dare delle indicazioni specifiche alle richieste dell'utenza. Inoltre per la prima volta nel 2016 il Servizio Accoglienza ha ospitato gli studenti del Liceo Virgilio per il progetto di alternanza scuola lavoro. I volontari, con la loro disponibilità e competenza, sono il punto di forza, poiché svolgono concretamente tutte le operazioni che permettono all'Accoglienza di fornire un servizio di qualità alle persone che entrano in contatto per la prima volta con OSF.



UNA GIORNATA IN OSF

AREA SOCIALE

IL CONCETTO DI "SPERANZA" QUI HA UN SENSO

Nome, cognome, nazionalità, data di nascita, un documento. Queste sono le poche informazioni che chiediamo a ogni nuova persona che viene allo Sportello Accoglienza per la prima registrazione. E una foto per la tessera, che prendiamo direttamente allo Sportello.

La maggior parte dei nostri utenti ci tiene che venga bene. Si tolgono il cappello, si mettono perfettamente davanti all'obiettivo, mentre quello vicino gli dice: «Più a destra, un po' più indietro...». Alcuni tornano allo sportello apposta per chiedermi: «Mi rifai la foto? Non è un granché».

E tu, magari, pensi che non è molto importante. Invece quella tessera è un attestato di appartenenza. Significa «esserci», con la tua faccia, far parte di una comunità. E significa non essere del tutto emarginato.

Allo sportello ti rendi conto più che mai come anche le piccole cose fanno la differenza. Sentirsi dire «buongiorno» con rispetto, scambiare una parola, essere notato.

Sguardi e sorrisi, allo Sportello la comunicazione extra verbale è tutto, oltre a essere a volte l'unico mezzo di comunicazione se non si hanno lingue da spartire. 25.162 utenti nel 2016 da 131 nazioni del mondo (ma la prima è l'Italia) e ognuna di quelle 25.162 storie meriterebbe un racconto.

Viaggi interminabili dall'altro capo del mondo o da dietro l'angolo per ritrovarsi qui, davanti a te. Un afgano che ha attraversato l'Asia a piedi ma anche il muratore che ha trovato lavoro in città, dorme per strada per starci con i soldi e viene a fare la doccia.

Il concetto di «speranza» qui ha un senso: molti ce l'hanno negli occhi, hanno fiducia che da ora in poi tutto andrà bene. Molti l'hanno persa: mentre rinnovo la scheda di persone che vengono qui da tanto li vedo nella foto di anni prima con una faccia piena di fiducia, che ora non è più la stessa. Però ti sorridono. Succede di tutto allo sportello: c'è il rissoso, l'indifferente, il rassegnato, il gentile.

A volte ti commuovi, a volte qualcuno fa una battuta e tutti ridono e si crea per un attimo una nuova «famiglia»: io, un marocchino, una peruviana... Tutti con le stesse speranze.

Paola Manfredi,
giornalista e volontaria

AREA SOCIALE

IL SERVIZIO SOCIALE si occupa dell'orientamento degli utenti che fanno richiesta di un colloquio e dei percorsi di presa in carico delle persone che vengono inserite negli alloggi del Progetto di **Housing Sociale**.

Tutti gli utenti che accedono al Servizio Sociale di OSF trovano un momento di accoglienza coniugato con la professionalità di un'assisten-

te sociale che offre a ciascun utente un orientamento individualizzato sulla propria situazione personale. Il progetto di Housing Sociale prevede una serie di azioni che comprendono l'inserimento abitativo temporaneo e gratuito e la costruzione di un progetto di autonomia personalizzato in coordinamento tra la rete dei servizi pubblici segnalanti e una rete dei servizi di OSF.

OSF dispone di 16 alloggi presenti nelle zone di decentramento 3 e 4 del comune di Milano (7 in affitto con ALER, 3 dal patrimonio di beni immobili sequestrati alla malavita organizzata in convenzione con il Comune di Milano, 4 da eredità, 2 in comodato d'uso da benefattori); nel 2016 sono stati ospitati gratuitamente 46 utenti.

ALLOGGI

- 2** Stazione Centrale Repubblica
- 3** Lambrate Città Studi
- 4** Forlanini Mecenate



Nel 2016 si è riscontrato un forte aumento della presenza di nuclei familiari numerosi all'interno del Progetto di "Housing Sociale" e questo ha di conseguenza aumentato il numero degli utenti inseriti. Si tratta di nuclei di origini prevalentemente africane e che presentano situazioni molto complesse e di grande deprivazione e che hanno fatto registrare un forte aumento del numero di contributi economici erogati all'utenza per garantire i generi di prima necessità e offrire a queste famiglie una base certa di partenza per un lavoro evolutivo verso la piena autonomia.



IL SERVIZIO PEDAGOGICO svolge attività di formulazione e realizzazione di Progetti Educativi Personalizzati volti a promuovere lo sviluppo equilibrato della personalità e delle potenzialità di ciascun utente ospitato negli alloggi del progetto di Housing Sociale.

All'interno del progetto di Housing Sociale il Servizio Pedagogico ha seguito 23 persone, che, a seconda dei bisogni rilevati nei singoli ospiti, hanno perseguito i seguenti macro-obiettivi: gestione del denaro, sostegno alla genitorialità, socializzazione e integrazione sociale, promozione del benessere psicologico, gestione e cura dell'alloggio.

IL SERVIZIO LEGALE offre attività di consulenza e assistenza rispetto alle problematiche legali presentate dall'utenza. Concretamente viene offerto agli utenti un servizio a cadenza settimanale, con la possibilità di un colloquio con uno dei 10 avvocati volontari e 2 consulenti.

Tutti gli avvocati si occupano di Diritto Civile, eccetto 2 che trattano di Diritto Penale. Nel 2016 i colloqui effettuati dagli avvocati sono stati 73, sostanzialmente in linea con l'anno precedente.

La tipologia e gli argomenti delle

L'attività più significativa dell'anno è stato il **progetto di Housing First**, dedicato in modo specifico alle persone senza dimora: gli operatori incontrano le persone in strada e le inseriscono in appartamenti presi in affitto e reperiti dal mercato privato. Le persone inserite vengono quindi seguite dagli operatori per periodi anche di lunga durata.

Nel 2016 all'interno dell'Housing First, è proseguito il progetto di un utente straniero da molti anni in Italia avviato nel dicembre del 2015; è stata inoltre inserita una coppia di homeless in un appartamento reperito attraverso bando Aler.

consulenze sono rimasti gli stessi: mancati pagamenti di stipendi e/o di contributi INPS, contratti irregolari di locazione, licenziamenti immotivati e altre questioni legate al lavoro, sfratti ed espulsioni. Il numero di consulenze effettuate è rimasto stabile mentre sono aumentate le assistenze legali.

IL SERVIZIO DI MEDIAZIONE E ORIENTAMENTO AL LAVORO (SMOL)

è offerto in collaborazione con il Consorzio Idea Agenzia per il Lavoro. È un servizio che ha come principale obiettivo l'attivazione di strumenti in grado di favorire processi di inclusione lavorativa e sociale. Si propone come ponte tra le persone in cerca di occupazione e i potenziali datori di lavoro. Lo sportello ha un'attenzione particolare ai giovani, ai soggetti deboli o svantaggiati e ai disoccupati. Per questo motivo è accreditato con la Regione Lombardia ed è abilitato a gestire i programmi dell'Unione Europea volti all'inserimento lavorativo delle persone fragili (Dote Unica Lavoro e Garanzia Giovani). Il servizio riceve i curricula allo sportello o tramite posta elettronica dagli utenti. I CV vengono inseriti in un database e in base alle ricerche di lavoro vengono messi in contatto i lavoratori con le imprese e le famiglie (all'interno del servizio "IN FAMIGLIA"), per la ricerca del personale domestico.

2016

DATI RELATIVI ALLO SPORTELLLO MEDIAZIONE E ORIENTAMENTO AL LAVORO

COLLOQUI CONOSCITIVI **50**

COLLOQUI DI ORIENTAMENTO **22**

COLLOQUI DI SELEZIONE **62**

CURRICULA ESAMINATI **1.849**

CONTRATTI AVVIATI **33**

DOTI LAVORO **18**



LA CARITÀ SI COMPIE PER INTERO

Accogliere totalmente e accompagnare verso una vita nuova gli "esclusi" che vogliono rimettersi in gioco. È questo il compito dell'housing sociale di OSF.

Sedici appartamenti in diverse zone di Milano sono messi a disposizione a persone che desiderano superare la loro condizione di marginalità per continuare a vivere in autonomia e...a testa alta.

Un modo per restituire una dignità sociale a chi l'ha persa a causa di scelte sbagliate, violenze o soprusi subiti, guerre o persecuzioni.

Si tratta soprattutto di famiglie monogenitoriali, di donne lasciate sole, senza lavoro e con figli piccoli da accudire. Ma ci sono anche padri separati in difficoltà o persone con dipendenze. Ultimamente tra gli assegnatari degli alloggi sono cresciuti i nuclei familiari con più soggetti. Stranieri, in particolare, ma non solo. Perché non basta offrire loro il cibo, strutture dove lavarsi e farsi curare, un'assistenza materiale e psicologica, un lavoro utile al proprio mantenimento. Anche la casa è un bene primario e costituisce, nella proposta di Opera San Francesco, l'ultima, essenziale fase di un percorso di riscatto che viene definito insieme ai soggetti interessati e sostenuto da una fitta rete di servizi.

Qui tutti, dipendenti e volontari, si impegnano perché nessuno degli utenti torni ancora a chiedere aiuto. L'inserimento abitativo è temporaneo per il periodo necessario a trovare, non solo un'occupazione adeguata alle proprie necessità ma anche un equilibrio affettivo e interiore.

Bisogna incentivare la fiducia e far scattare un cambiamento che parta dal cuore.

Come? Un'équipe di esperti ascolta i problemi di ognuno, compie le valutazioni del caso e segue ogni giorno le persone di cui si fa carico con lo scopo di tracciare e portare avanti assieme a loro un progetto di autonomia e integrazione sul territorio.

Così la carità si compie per intero.

Fulvio Fulvi,
giornalista



IL VALORE GENERATO DA OSF

IL VALORE GENERATO DA OSF

Anche quest'anno i principali servizi offerti gratuitamente da OSF ai poveri vengono valutati in termini monetari.

2016

VALORE IN EURO RESTITUITO

VALORE DEI PASTI	5.973.640,00
VALORE DELLE VISITE MEDICHE	3.190.974,00
VALORE DEI SERVIZI PER L'IGIENE PERSONALE	422.072,50
VALORE DEI FARMACI DISTRIBUITI	551.353,00
VALORE DELLE ORE DI VOLONTARIATO	2.310.000,00
VALORE DEGLI ABITI DISTRIBUITI	288.509,50
VALORE HOUSING SOCIALE	96.000,00
TOTALE VALORE CREATO DA OSF NEL 2016	12.832.549,00

Dati elaborati da ALTIS

Il valore dei diversi servizi è frutto di una stima prudenziale che tiene conto dei seguenti valori unitari:

- Per i pasti, il prezzo minimo che il povero dovrebbe sostenere per ottenere un pasto equivalente (indicativamente il valore di un Ticket Restaurant).

- Per le prestazioni mediche ricevute, i tariffari regionali e poi il prezzo che il povero avrebbe dovuto sostenere per ottenere le medesime prestazioni ricevute da OSF presso altre strutture sanitarie accreditate.

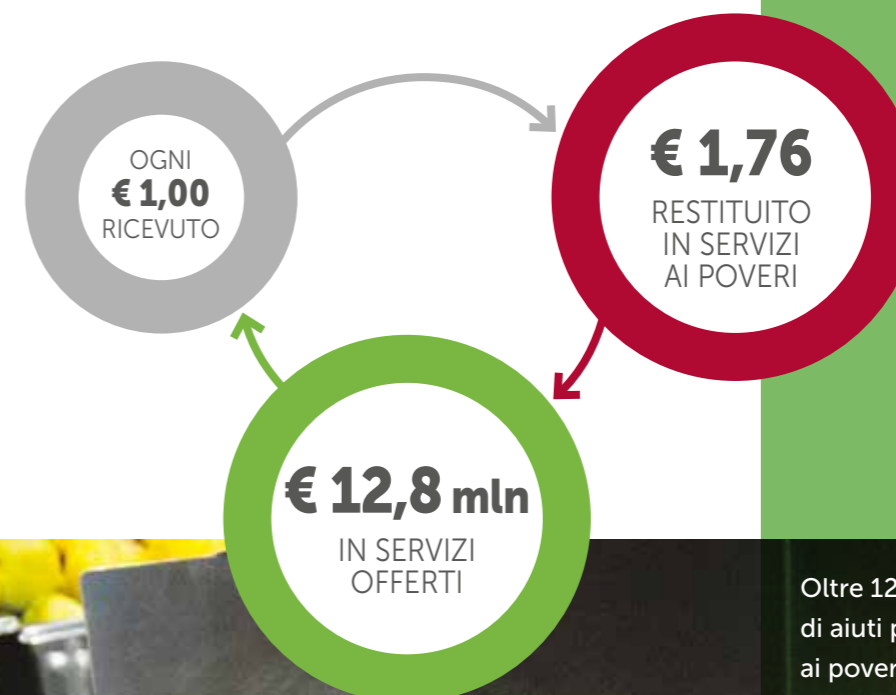
- Per i servizi per l'igiene personale, oltre il valore della prestazione, ciò che viene consegnato all'utente che usufruisce dei vari servizi (sapone, biancheria intima, rasoio, schiuma da barba).

- Per i farmaci distribuiti, il prezzo che il povero dovrebbe sostenere per il loro acquisto in una farmacia.

- Per il contributo offerto dai volontari nei diversi servizi è stato valorizzato il costo che OSF avrebbe dovuto sostenere impiegando una quantità equivalente di lavoro retribuito e considerando i livelli retributivi del contratto UNEBA, applicato al personale di OSF.

- Per gli indumenti forniti in occasione dei cambi d'abito, il prezzo al dettaglio che l'utente avrebbe dovuto sostenere per il loro acquisto in un qualsiasi grande magazzino della città abbattuto del 50%, trattandosi in molti casi di capi usati.

- Infine per gli appartamenti ceduti gratuitamente ai nostri ospiti abbiamo considerato un canone medio d'affitto di € 500 mensili.



Oltre 12 milioni e mezzo di euro di aiuti prodotti e restituiti ai poveri nel 2016. Per ogni euro generosamente ricevuto dai donatori (donazioni monetarie, 5x1000, contributi pubblici), OSF restituisce ai poveri un aiuto pari a un valore di € 1,76 con un rendimento della donazione del 176%.





I NOSTRI OSPITI

Chi sono
Testimonianze
Come gli utenti valutano OSF
Grazie a OSF

CHI SONO



Dai dati raccolti attraverso i colloqui effettuati per il rinnovo delle tessere di ingresso ai servizi di OSF è possibile ottenere una sintetica fotografia dei nostri utenti.

Dal 1/1/2015 al 31/12/2016 sono stati effettuati 1.587 colloqui.

L'utenza proviene da: Italia 310 (19,5%), UE 219 (13,8%), extra UE 1.058 (66,7%). Può essere divisa in due macro gruppi:

- **utenza abituale**, formata da persone che utilizzano in modo continuativo e da tanto tempo i nostri servizi;

- **utenza occasionale** o derivante da flussi migratori più recenti, soprattutto giovani provenienti dal centro e dal sud del continente africano.

Il 74,1% degli utenti provenienti dalle nazioni extra UE sono provvisti di permesso di soggiorno.

Il 34,8% degli utenti di OSF ha dei figli minori, di questi solo il 5,2% ha un minore convivente.

Rispetto alla situazione abitativa la maggior parte dei nostri ospiti vive in condizioni disagiate: il 25% dichiara di non avere una dimora, il 30,2% di avere un posto letto e il 25,7% alloggia in un dormitorio. Solo il 17% vive in un'abitazione autonoma e una parte residuale degli utenti di OSF proviene da campi nomadi (1,7%); non lo dichiara lo 0,4%.

Il 58% degli ospiti di OSF dichiara di essere iscritto al Servizio Sanitario Nazionale.

Per quanto riguarda la situazione lavorativa l'82% delle persone non ha occupazione. Il 13% lavora in modo saltuario, il 3,5% ha un posto fisso. Il 35% di coloro che svolgono un lavoro saltuario o fisso, ha un contratto regolare. Lo 0,9% è pensionato.



TESTIMONIANZE

LA VITA SU UN FOGLIO DI CARTA

Pacifico, di nome e di fatto. Milanese, figlio di un dipendente comunale e assunto in Comune a 15 anni nel reparto segnaletica, a quasi 41 era già in pensione; intanto aveva conosciuto Giuseppina, vedova, e si era trasferito da lei. Tutto bene, dunque: "avevo una pensione discreta, una compagna amata, più un appartamento di cinque locali al piano rialzato ereditato dai miei genitori."

Fino a quando ogni cosa precipita: il fratello gli porta via la casa, subito

rivenduta, facendogli firmare alcune carte; Giuseppina muore e la figlia lo butta letteralmente fuori di casa, lui e le sue 4 valigie. Pacifico ora è per strada e le sue valigie, temporaneamente nella cantina di un amico, sono state rubate. A quasi 64 anni (mostra il foglietto con la data del compleanno), Pacifico non possiede più nulla, e senza il libretto della pensione da mesi non ha un soldo. "Dormo all'Oasi del Clochard" gestita dai City Angels; mangia, si lava e si veste a Opera San Francesco. Sorridente com'è venuto, se ne va, portandosi i foglietti col racconto della sua vita, tutto quello che ha, nella tasca della giacca.



SCEGLIERE LA LIBERTÀ

Ahmed ha appena terminato il turno di igiene personale, 15 minuti di doccia, più il tempo che ci vuole per fare la barba, camicia pulita e un velo di profumo passato con le mani tra i capelli nerissimi. Egiziano, ha quasi trent'anni, in Italia da cinque, ed è arrivato con regolare procedura di ricongiungimento.

Dunque hai genitori qui? "No, sono solo e non conosco nessuno, ho pagato 4mila euro per avere le carte." È cominciata così l'avventura italiana di Ahmed, commercialista in patria ma qui lavapiatti, uomo delle pulizie e addetto alla distribuzione della pubblicità. Il suo diploma non vale, gli è stato detto, serve una certificazione europea e bisogna studiare due anni per ottenerla. Cominciano a succedersi lavoretti saltuari, pagati poco ma quanto basta per tirare avanti. Da sei mesi però Ahmed non lavora e dorme per strada, sotto la tettoia di un ristorante, vicino a una strada molto frequentata dove c'è sempre passaggio; può coricarsi solo quando il locale chiude, poi aspetta con pazienza l'ora della mensa di Opera San Francesco e il momento di potersi lavare.

Sono musulmano ma qui a Opera San Francesco, dice, siamo tutti uguali, troviamo tutti la stessa accoglienza e la stessa comprensione. Qui sei per strada e solo, in Egitto riuscivi a fare il lavoro per il quale hai studiato... genitori, fratelli e sorelle sono là, studiano e lavorano. Hai mai pensato di tornare a casa, Ahmed? Scuote la testa, e con semplicità spiega la cosa più ovvia: "Quando c'è la tortura nel tuo paese e da un'altra parte trovi la libertà, tu dove sceglieresti di stare?"



TESTIMONIANZE

LA SCELTA
DI UNA MADRE

Muove nervosa le mani sul tavolo, Anne Marie, unghie curate e due sottili anellini di pietre, e infine sospirando si decide. "Non c'è niente da nascondere, questa è la mia storia, ho fatto delle scelte e mi sono sacrificata per i figli. Non rinnego quello che ho fatto.

Sono vent'anni che ho lasciato le Mauritius e la mia piccola sartoria per abiti da cerimonia per cercar fortuna in Italia: con un figlio quasi laureato in architettura, volevo dare anche al più piccolo la possibilità di studiare. Avevo 44 anni e non sapevo neanche dire buongiorno.

Mi è stato offerto subito lavoro come domestica a casa di un maestro di scuola elementare, vedovo, che parlava francese; questo è venuto, ha preso la mia valigia, e io l'ho seguito. Non voglio mentire: lui non era proprio una brava persona. Mi ha fatto capire subito che non ero lì solo per fare pulizie, mi ha insultato, mi ha umiliato in tutti i modi. Io ero disperata, ma non avevo scelta: l'unico modo per far studiare mio figlio era continuare a mandargli i soldi. E così sono rimasta ma mi sono ammalata, ho cominciato a soffrire di asma e di cuore; senza Opera San Francesco non so come avrei fatto, medici e infermieri sono tutti bravissimi. La terapia psicologica, poi, mi ha aiutato a difendere la mia dignità; anche se non ho il permesso di soggiorno non sono più la donna sottomessa di un tempo e ho imparato a farmi rispettare. Ho fatto delle scelte difficili ma non me ne pento, mio figlio minore è diventato designer, l'altro lavora all'estero come architetto. Sono due bravissimi ragazzi, e io sono una mamma contenta."

IMPARARE
A FARSI
AIUTARE

Paolino, 45 anni, bel viso mite e dolce e un sorriso timido che ispira simpatia, ha appena terminato il colloquio settimanale con la sua psicologa all'ambulatorio di Opera San Francesco. Nulla lascia trasparire il baratro che si è lasciato alle spalle. Pugliese trapiantato giovanissimo a Milano, muratore, a 29 anni è già padre, ma in poco tempo la morte della mamma, la separazione dalla compagna, la perdita del lavoro lo spingono verso la dipendenza, droga e alcool, in una spirale vorticoso e distruttiva. Dormivo in un garage al freddo, ho passato momenti bruttissimi, ho visto cose orribili, amici morire.

Ero diventato una bestia, un mostro di cattiveria, ma per fortuna avevo ancora la libertà di scegliere. Sono le due costole rotte in una rissa a segnare l'inizio del percorso di recupero e disintossicazione. Con la psicologa ho cominciato ad aprirmi, ad avere fiducia, mi sono avvicinato a mio figlio. È un ragazzone di 16 anni molto intelligente e molto sensibile e studia da aiuto cuoco: non prendere esempio da papà, gli ho detto, non fare i miei sbagli, metti impegno e buona volontà. Dopo cinque anni di terapia psicologica sono una persona diversa, ho preso la terza media, ho fatto anche un torneo internazionale di calcio, avrò l'alloggio del comune di Milano. Ma non posso dire di essere arrivato al traguardo. Sorride adesso Paolino: il traguardo dura tutta la vita, e per me significa impegnarmi ad aiutare gli altri e avere l'umiltà di farmi aiutare quando ho bisogno.

TESTIMONIANZE

UNA CASA
UNA NUOVA
VITA

Giselle è nata in Marocco, ma di marocchino non ha più nulla. Si è occidentalizzata - come lei stessa dice - anche se ha sposato un compaesano musulmano. È in Italia da quando ha 3 anni e da 10 è sposata con Hamed con cui ha avuto un bimbo. Si sente italiana.

Durante la sua vita è sempre stata seguita dai servizi sociali "la gente li vede come qualcosa di negativo, io no, mi sono sempre stati accanto, un punto di riferimento al posto della mia famiglia". È passata, prima da sola, poi con la sua famiglia, da una casa all'altra. Ogni posto non era mai il suo posto: questo è da sempre il suo grande problema, ciò che le ha creato quel senso di instabilità che non la fa vivere serena. Dopo essere stata costretta a lasciare l'ennesimo appartamento, ha conosciuto OSF e la possibilità di essere ospitata in una casa messa a disposizione. Da quasi 2 anni tutti e 3 vivono lì: c'è una camera, una cucina e un tavolo con 4 sedie. "Il mio cruccio è che non c'è il divano". Il suo personale percorso, seguita dall'educatrice, dalla psicologa e dagli assistenti sociali di OSF, ha portato lei e la sua famiglia a compiere piccoli passi che le hanno fatto concludere con successo i progetti stabiliti. Ogni giorno, in ogni fase "non mi sono mai sentita sola, OSF mi è sempre stata alle calcagna". Tutto questo è servito. Ha fatto crescere Giselle, il suo bambino e il rapporto con il marito. E la sua indipendenza "ora tocca a me, devo fare tutto da sola! È difficile fare a meno di chi ti è sempre stato accanto". Oggi sia lei che il marito hanno un lavoro e il prossimo progetto è quello di una casa vera e loro "sarà nera e bordeaux e con un bel divano".

RICOMINCIARE
GRAZIE
AL LAVORO

Rudi ha interrotto la sua vecchia vita nel 2011. Da allora è stato in carcere e poi a lungo ai domiciliari. "Ho ammesso tutto quello che dovevo ammettere". Una vicenda che ha segnato e cambiato non solo lui ma anche la sua famiglia "credevo che i miei genitori non reggessero, soprattutto mio padre". Anche uscito da lì, ormai libero, è difficile ricominciare da dove aveva lasciato: è sempre stato un barista, dipendente e in proprio e al suo paese lo conoscevano tutti. Anche se sa fare un mestiere ed è bravo, ora trovare lavoro è un'impresa. Ha mandato dei CV, molti non hanno nemmeno risposto e altri, quando vengono a sapere del suo passato, spariscono. Così come sono spariti molti amici. "Ho capito chi vale e chi non vale dopo tutto quello che è successo". Un aiuto concreto è arrivato dallo Sportello Lavoro di OSF: già durante il provvedimento giudiziario ha permesso a Rudi di "uscire" e di prestare servizio come volontario, poi, una volta in libertà, l'ha affiancato nella ricerca di un'occupazione. È riuscito così a tornare a fare il suo mestiere, in un punto ristoro all'interno di un parco. Un modo per essere in mezzo alla gente, indipendente economicamente e sentirsi utile. "So di aver fatto una stupidata, ho scontato quello che dovevo scontare e non mi vergogno". Avere la possibilità di lavorare è fondamentale per riacquistare dignità, per essere se stessi. "Se prima ero in ginocchio, ora mi sto rialzando. E devo ringraziare chi qui in OSF mi ha dato fiducia e si è impegnato per darmi ancora una possibilità."

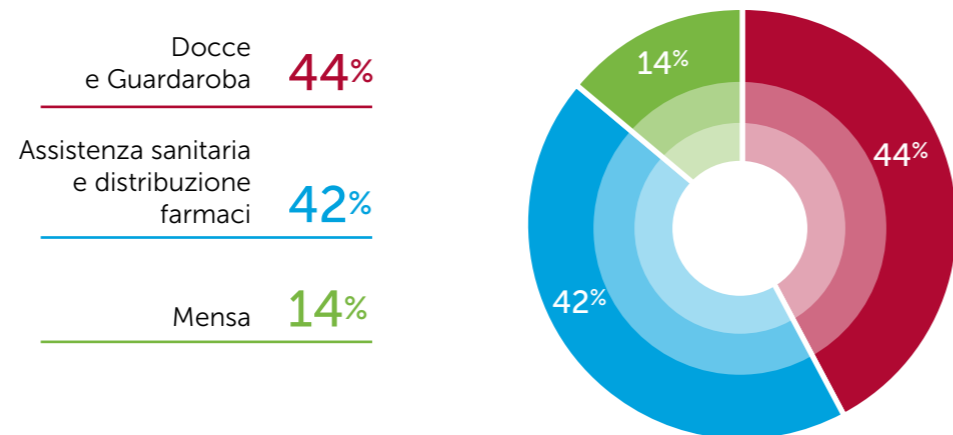
COME GLI UTENTI VALUTANO OSF

Quest'anno OSF ha deciso di interpellare e ascoltare la voce dei suo utenti.

Sono stati raccolti 703 questionari nei quali gli ospiti hanno potuto esprimere una serie di valutazioni circa il loro rapporto con OSF, con i servizi di cui usufruiscono e l'organizzazione in generale.

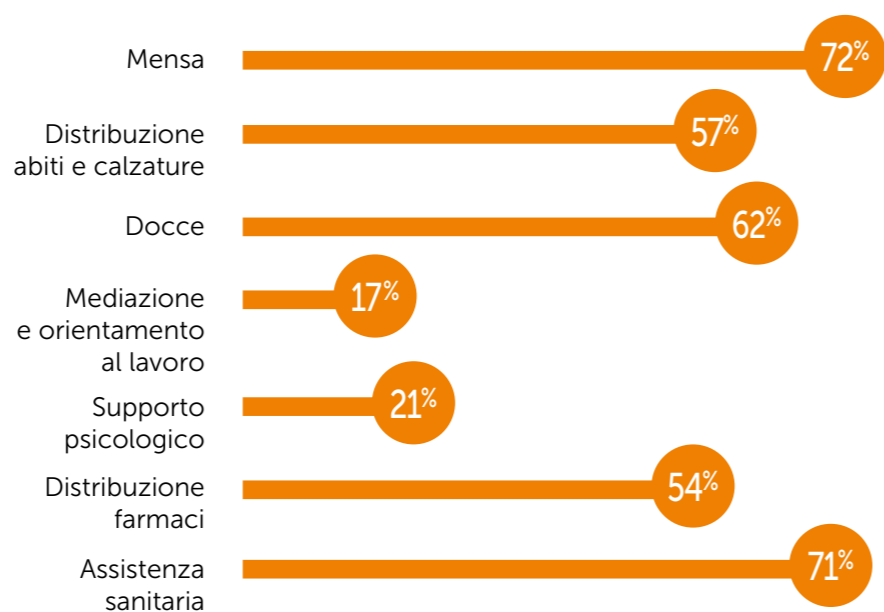
Di seguito si riportano i dati sintetici riguardo le percezioni raccolte in modo aggregato e con alcuni focus per ciascun servizio.

Il campione intervistato rappresenta l'utenza di OSF nell'ambito dei diversi servizi secondo la seguente distribuzione:

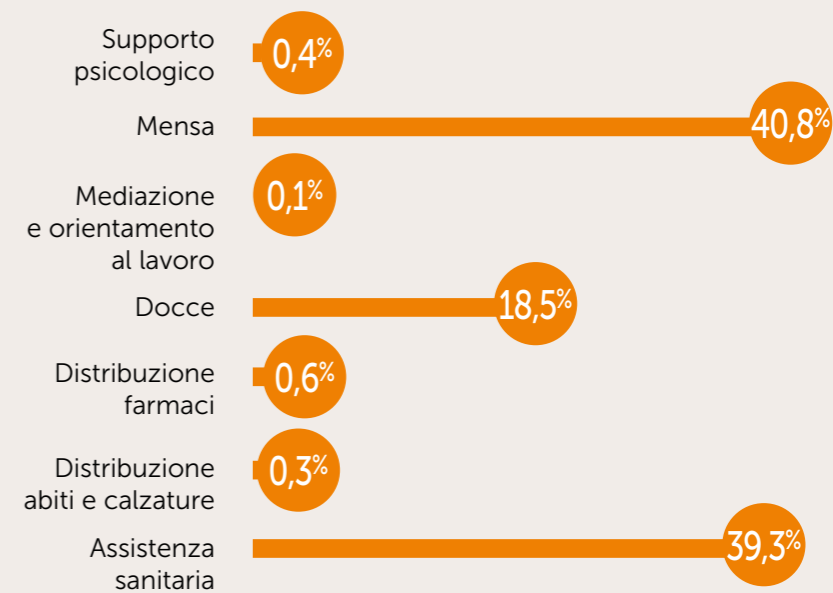


Quali sono i servizi offerti da OSF che conosci?

(Risposta multipla)

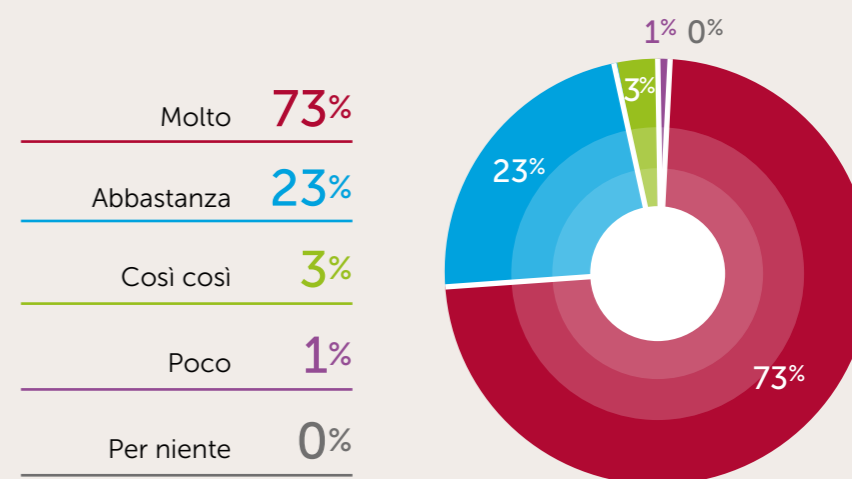


Quale tra i servizi offerti da OSF utilizzi più spesso?



La Mensa appare il servizio più utilizzato (40.8%) non solo da coloro che sono stati intervistati presso il refettorio (100%) ma anche dagli altri utenti come ad esempio quelli del Servizio Igiene Personale (57%).

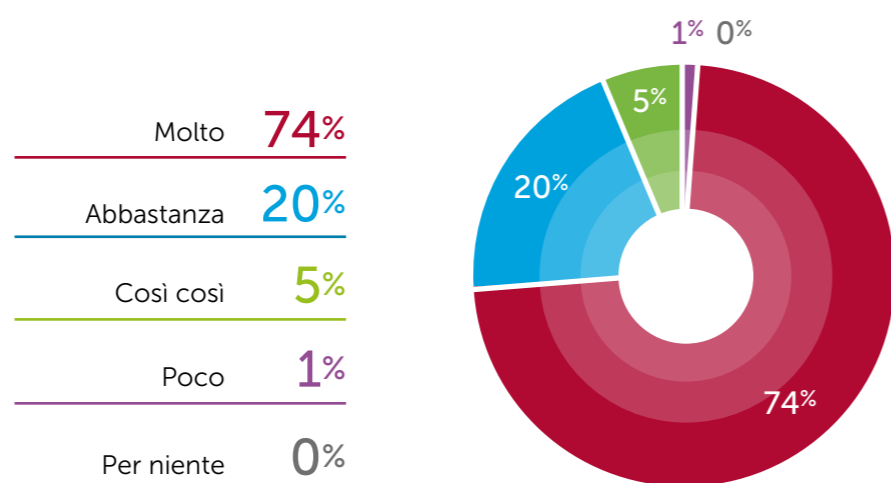
Ti senti ben accolto nei servizi di OSF?



La maggioranza degli utenti intervistati mostra di sentirsi molto ben accolto (73%) con un picco del quasi 80% per gli utenti dell'assistenza sanitaria e distribuzione farmaci.

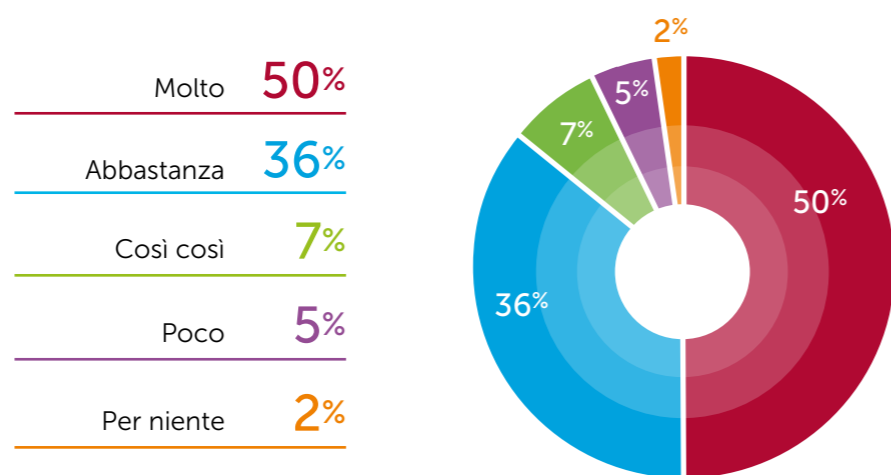
COME GLI UTENTI VALUTANO OSF

Ti senti a tuo agio con le regole che ci sono a OSF?



Anche in questo caso gli utenti manifestano di non avere particolari problemi con le regole che OSF chiede di rispettare all'interno dei propri servizi (74%). In particolare nel Servizio Mensa quasi il 90% degli utenti dichiara di sentirsi a proprio agio con queste indicazioni.

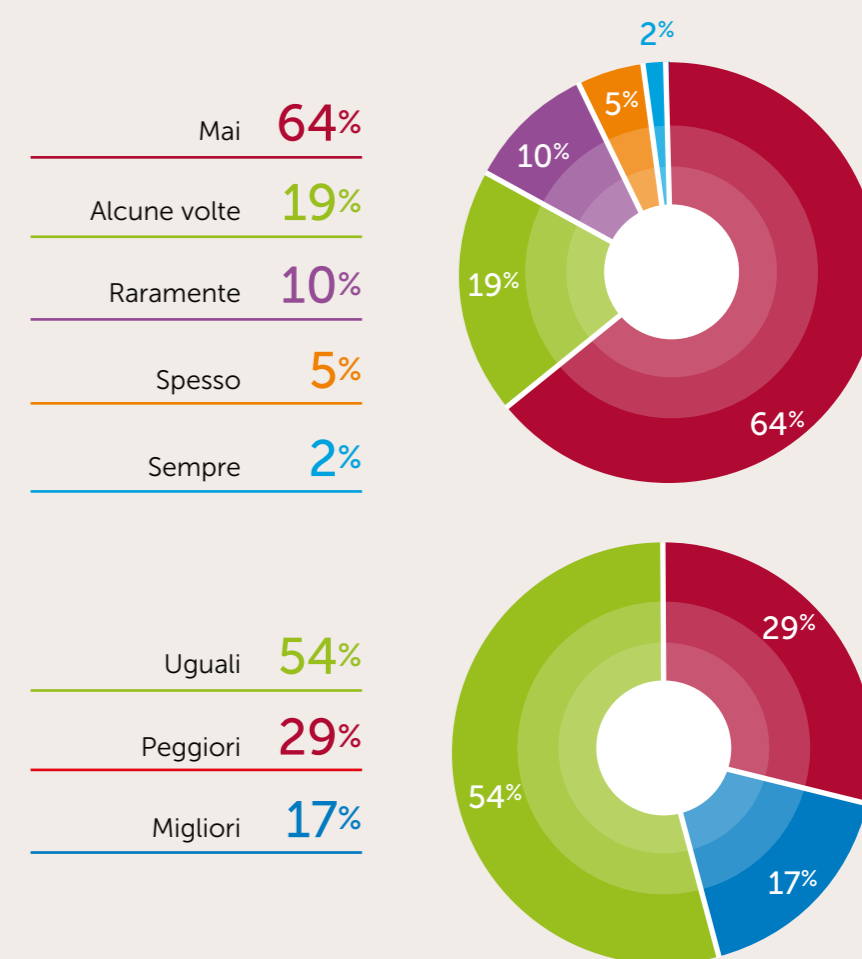
Da quando vieni qui in OSF, pensi di riuscire a gestire meglio le problematiche quotidiane?



Un risultato importante sull'impatto della nostra attività è riportato da questo dato che evidenzia come i nostri utenti grazie al supporto di OSF percepiscono di riuscire a gestire meglio le proprie problematiche di vita quotidiana. In particolare una percezione molto alta viene registrata dalla metà degli utenti intervistati e il dato diventa superiore al 70% tra gli utenti dell'area assistenza sanitaria e distribuzione farmaci.



Usi altri servizi esterni alternativi a OSF?



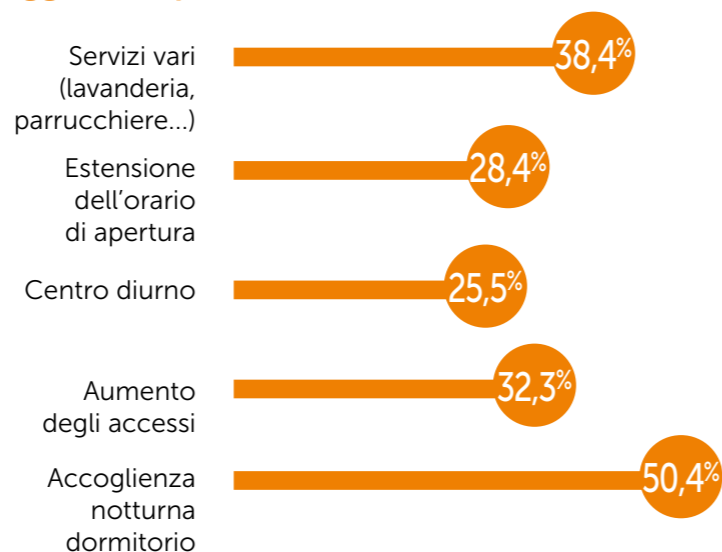
La maggior parte degli utenti dichiara di non usufruire di servizi alternativi a quelli offerti da OSF (64%). La restante parte (36%) dichiara di percepire i servizi esterni utilizzati come uguali (54%) o peggiori (29%) a quelli forniti da OSF.



COME GLI UTENTI VALUTANO OSF

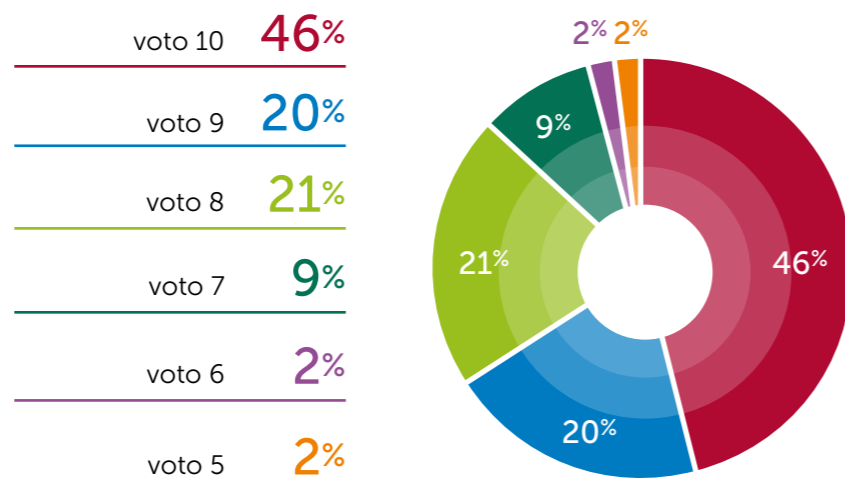
Tra le seguenti, quali attività aggiuntive potrebbero essere svolte da OSF?

(Risposta multipla)



Volendo anche dare uno sguardo al futuro abbiamo chiesto ai nostri utenti quali potrebbero essere ipoteticamente ulteriori servizi svolti da OSF. La metà delle persone intervistate ha dichiarato che OSF potrebbe aggiungere un servizio di accoglienza notturna (50.4%) seguito dai servizi vari (38.4%).

Dai un voto complessivo ad OSF da 1 a 10



Infine abbiamo chiesto ai nostri utenti di dare un voto complessivo ad OSF. L'87% dei nostri utenti ci ha dato un voto superiore all'8. In particolare il 62% degli utenti dell'area assistenza sanitaria e distribuzione farmaci hanno dato il massimo dei voti.

GRAZIE A OSF

MOLTI ANNI FA OSF MI HA AIUTATO, NON L'HO DIMENTICATO

In Opera San Francesco è arrivata una visita particolare: quella di Miguel, un utente molti anni fa della Mensa di OSF. È stato aiutato in un momento difficile. Ora è felice, ha un buon lavoro ma non ha dimenticato quando, giunto dall'Argentina, ha trovato conforto in Opera.

Al servizio accoglienza di Opera San Francesco arrivano molte persone: c'è chi chiede informazioni per un letto in un dormitorio, aiuto per trovare un lavoro, chi desidera avere la tessera di OSF.

Ornella, una volontaria di questo servizio, nei giorni scorsi ha incontrato una persona speciale: a far visita a Opera è stato Miguel, un italo argentino che ormai da anni vive in Svizzera, a Zurigo. Conosce

OSF da molti anni e vuole sostenerla, per un motivo particolare. Nel 2001 lasciò il suo paese, l'Argentina, colpita da una profonda crisi economica. Con i suoi studi da designer industriale arriva in Italia per cercare un lavoro, una volta che avrà ottenuto la cittadinanza. Il nonno di Miguel infatti era italiano, di Lucca ed è qui che anche lui arriva per regolarizzare la sua posizione. Purtroppo però la sua domanda viene rifiutata e Miguel si sposta a Milano per tentare di divenire a tutti gli effetti un cittadino italiano. Sono giorni difficili. Psicologicamente ma non solo. Miguel dopo 2 mesi non ha più soldi e sopravvivere diventa duro. Girando i vari uffici pubblici per la richiesta di cittadinanza, conosce altri cittadini argentini che vivono la sua stessa situazione. Molti gli parlano di OSF e Miguel decide di rivolgersi per chiedere



aiuto. Frequenta per circa due mesi la Mensa. "Difficile dire come mi sentissi a essere in fila per mangiare tra i poveri". Ci racconta: "Gli shock c'erano già stati. Ora sapevo solo che non avevo denaro ma avevo fame. Era una miscela di sensazioni: ringraziavo Dio per aver trovato un posto e della gente che dava senza chiedere niente in cambio, ma ero anche arrabbiato con me stesso per tutta la situazione".

"In Mensa c'era di tutto. Italiani e argentini sono simili ma in quella situazione ho conosciuto culture diverse, alle quali non ero abituato".

Ci sono voluti 5 mesi perché Miguel ottenesse la cittadinanza italiana. In questo periodo ha dormito in una casa di accoglienza. Poi, piano piano, tutto ha cominciato "a girare": ha frequentato un corso di Autocad, poi ha svolto un tirocinio in un'azienda del milanese, finché ha trovato un vero lavoro. Poi si è definitivamente trasferito in Svizzera per raggiungere il suo amore conosciuto qualche tempo prima, quando era ancora in Argentina.

Miguel è tornato per lavoro a Milano qualche volta, ma non ha mai avuto il tempo di ripassare in OSF. Non ha però dimenticato quei giorni e l'aiuto ricevuto. Ora dice lui stesso di aver trovato la felicità ma anni fa la speranza è rimasta accesa anche grazie a OSF. E per questo vuole dire grazie.

GRAZIE A OSF

TRE CUORI
E UNA
CAPANNA

Tre cuori e una capanna potrebbe essere il titolo della storia a lieto fine di Idris, Nabila e il loro bimbo: un tetto sulla testa lo volevano, ma anche stare insieme. Nigeriani, si erano innamorati nel loro Paese ed è il 2009 quando si ritrovano, laureato in sociologia, cristiano, lui; musulmana e già in Italia da un anno lei. Finalmente sono insieme, lavorano in un'edicola, hanno una casa in affitto.

Nasce il piccolo Jamal ma muore il titolare dell'edicola e perdono il lavoro. "Avevamo avuto la gioia più grande", ricorda Idris, "diventare genitori, ma insieme sono arrivati i problemi, la mancanza di soldi, e poco dopo lo sfratto. In Nigeria però non volevamo tornare: è un paese ricco ma c'è troppa corruzione, enormi differenze di classe, intolleranze religiose. Abbiamo deciso di restare e non perdere le speranze".

Tempi difficili. Interviene il centro ascolto della parrocchia con aiuti economici e qualche piccolo lavoretto, gli amici danno una mano come riescono ospitando Nabila e Jamal, Idris deve arrangiarsi altrove. Anche il comune potrebbe dare ricovero ma solo a mamma e bimbo; passano i mesi, passa un anno, sembra impossibile trovare un tetto per tutti e tre... fino al colloquio con l'assistente sociale di Opera San Francesco che li segnala per il progetto di housing sociale.

"Il nostro sogno più grande era quello di stare insieme e Opera San Francesco l'ha esaudito". A Idris e Nabila viene assegnato un appartamento nel febbraio 2015: da allora come per magia le cose hanno cominciato a girare, è arrivato prima il lavoro come receptionist in un grande albergo - Idris parla bene inglese, è un uomo colto e ci sa fare con le persone - e poi la casa popolare in affitto: "Ora abbiamo la nostra casa e poi..." Idris guarda con tenerezza Nabila, lei abbassa lo sguardo sulla pancia, già pronunciata, sorride: "Si chiamerà Latifah, stavolta è una bambina".





LA RETE DELLA SUSSIDIARIETÀ

LA RETE DELLA SUSSIDIARIETÀ

I PARTNER:

FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA
OSPEDALE MAGGIORE
POLICLINICO



ISTITUTO CLINICO
CITTÀ STUDI DI MILANO



ISTITUTO STOMATOLOGICO
ITALIANO



ATS MILANO
REGIONE LOMBARDIA



BANCO FARMACEUTICO



FONDAZIONE ALDO GARAVAGLIA



FONDAZIONE BRACCO



COMUNE DI MILANO
ASSESSORATO ALLE POLITICHE
SOCIALI E CULTURA DELLA SALUTE



ALER



ASSOCIAZIONE BANCO ALIMENTARE
DELLA LOMBARDIA



REGIONE EMILIA ROMAGNA
DIREZIONE GENERALE AGRICOLTURA
ECONOMIA ITTICA
ATTIVITÀ FAUNISTICA VENATORIE



Per lo svolgimento di tirocini (infermieri, assistenti sociali, psicologi, ecc.) presso i servizi OSF abbiamo, ormai da anni, convenzioni con le seguenti università ed enti:

- Consorzio Universitario Humanitas di Roma
- Università degli Studi di Milano
- Università degli Studi Milano Bicocca
- Università degli Studi di Palermo
- Università degli Studi di Verona
- Fondazione Cecchini Pace
- SPP (Scuola di Psicoterapia Psicoanalitica)
- Università Cattolica del S. Cuore di Milano
- Università degli Studi di Bergamo
- Università degli Studi di Urbino "Carlo Bo"
- Ospedale San Raffaele di Milano
- Sipre (Società Italiana di Psicoanalisi delle Relazioni)
- L.I.S.T.A. libera scuola di terapia analitica

OSF COLLABORA CON:

ASSOCIAZIONE SEGNAVIA



CENTRO FRANCESCO
MARIA DELLA PASSIONE ONLUS



COMUNITÀ PROGETTO



ORDINE DEI MEDICI DI MALTA



ORDINE DEI MEDICI GHIRURGHI
E ODONTOIATRI DI MILANO



ANDI - ASSOCIAZIONE NAZIONALE
DENTISTI ITALIANI



RONDA DELLA CARITÀ
E DELLA SOLIDARIETÀ



CENA DELL'AMICIZIA



OPERA CARDINAL FERRARI



CARITAS AMBROSIANA



FONDAZIONE PROGETTO ARCA
ONLUS



CITY ANGELS



OSF È ASSOCIATA A:

fio.PSD (federazione italiana
organismi per le Persone
Senza Dimora)



CONSORZIO IDEA
AGENZIA
PER IL LAVORO



S.I.M.M.
(Società Italiana
di Medicina
delle Migrazioni)





LE RISORSE DI OSF

Il personale dipendente
I volontari
Il volontariato aziendale
Le risorse finanziarie
Il bilancio
Il cinque per mille
Eredità e lasciti
Le risorse in natura
Gli indici virtuosi del modello OSF

IL PERSONALE DIPENDENTE

I dipendenti di OSF non soltanto assicurano continuità nell'erogazione dei servizi ma attraverso la loro professionalità ne promuovono lo sviluppo e l'implementazione.

Le persone che offrono i servizi di OSF, hanno anche la possibilità di imparare ogni giorno e sperimentare una cultura dell'accoglienza, comprendendo appieno il reale significato dei valori di base della solidarietà e della condivisione.

Al 31/12 i lavoratori in servizio sono 43 con l'inserimento di due nuove persone e l'uscita di una risorsa rispetto allo scorso anno.

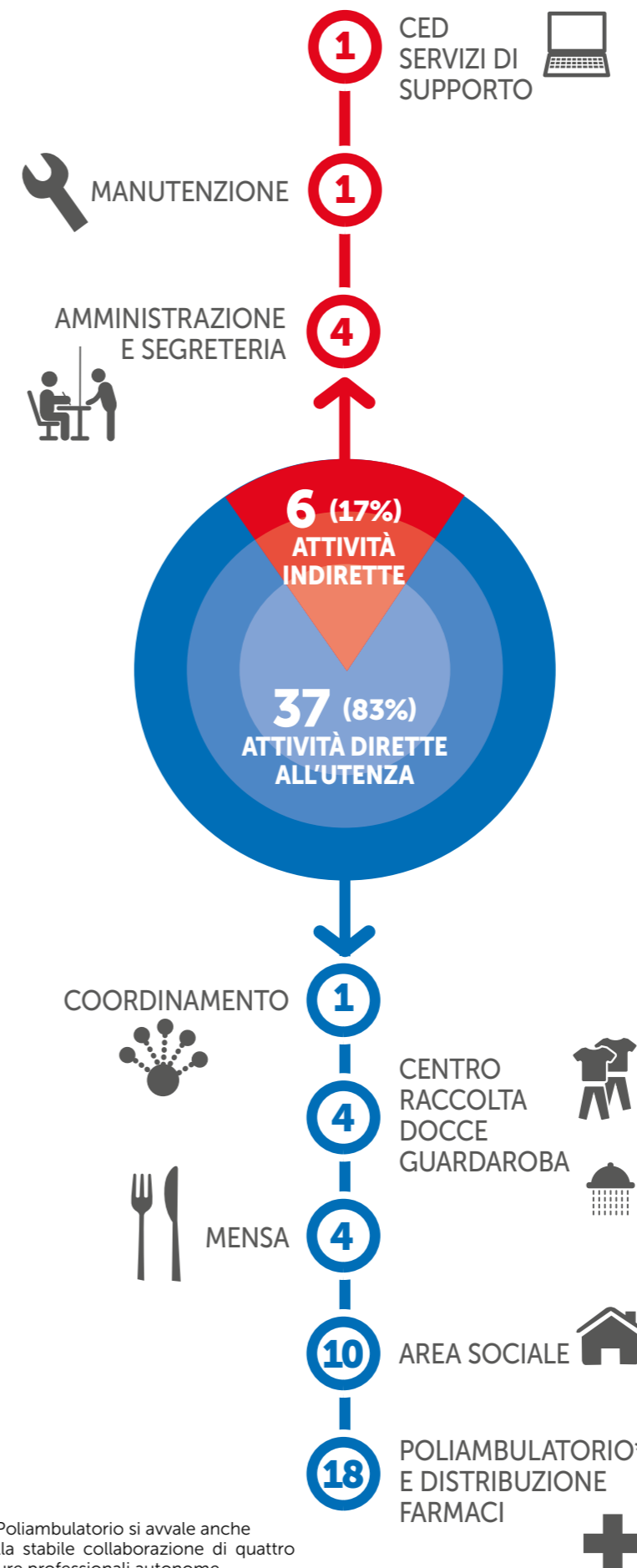
Al 31/12 i lavoratori in servizio sono 43 con l'inserimento di due nuove persone e l'uscita di una risorsa rispetto allo scorso anno.

2016	
LAVORATORI DIPENDENTI	
FULL TIME	36
PART TIME	7
TOTALE	43

Le donne sono prevalenti (24) e alcune di loro beneficiano della riduzione oraria.



AREA DI IMPIEGO DEI DIPENDENTI



*Il Poliambulatorio si avvale anche della stabile collaborazione di quattro figure professionali autonome



A testimonianza dell'attrattività dell'organizzazione e della priorità che la stessa dedica ai giovani, rilevante è altresì la percentuale (70%) dei dipendenti al di sotto dei 45 anni.

FINO AI 30 ANNI

4 = 9%

DAI 31 AI 45 ANNI

26 = 61%

DAI 46 AI 60 ANNI

13 = 30%

TOTALE

43 = 100%

I VOLONTARI

OSF ha potuto esprimersi sin dalla sua nascita, grazie al sostegno di persone generose che hanno messo a disposizione dei poveri il loro tempo, le loro braccia, la loro professionalità. Il binomio dipendente-volontario è il punto di forza su cui poggia tutta l'organizzazione di OSF. Infatti, il clima collaborativo tra personale dipendente e volontario permette di offrire un servizio professionale funzionale alla continuità operativa del servizio stesso e la ricerca di un'accoglienza di qualità a favore dei poveri richiede spinte motivazionali capaci di rinnovarsi nel tempo, che solo un volontariato selezionato è in grado di garantire. Negli anni l'impegno e la crescita

del numero dei volontari (+2,39% nel 2016) ha contribuito a rendere sempre più visibile i risultati concreti dell'attività e nello stesso tempo ha permesso di rispondere anche alla crescita delle persone che chiedono un aiuto, ormai non solo per i servizi primari. Infatti oggi alcuni servizi vengono erogati solo grazie alla loro presenza e alla loro responsabilità.

Le domande degli aspiranti volontari sono aumentate nel 2016 del 43,9% rispetto al 2015 (si è passati da 624 domande a 898).

Ogni anno vengono donate a OSF 77mila ore di volontariato che rappresentano un notevole valore sociale ed economico.

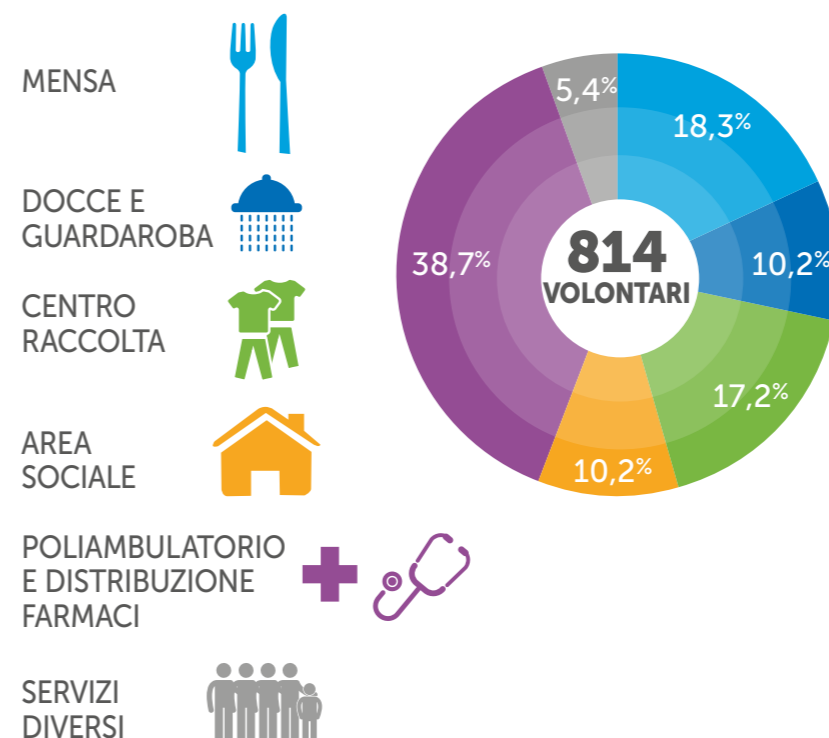
2016

VOLONTARI

814



AREA DI IMPIEGO DEI VOLONTARI



I volontari, oltre a dare un aiuto concreto, devono tenere un comportamento teso a valorizzare e a promuovere la dignità di chi è povero e bisognoso. Per questo è essenziale che condividano completamente i principi, i criteri e gli strumenti di OSF. L'inserimento dei volontari avviene mediante un **percorso organizzato** che tiene conto delle specifiche richieste di ogni servizio e delle domande di volontariato. Nel 2016 i volontari hanno partecipato ad incontri formativi tenuti dai responsabili dei servizi e dal coordinatore del Volontariato con l'obiettivo di conoscersi meglio e di condividere idee e fatiche. A ciascun volontario viene consegnato un regolamento interno recentemente rinnovato che permette ai servizi di funzionare in modo ordinato e corretto, affinché ognuno si senta responsabilizzato a svolgere mansioni ben definite e l'accoglienza dei poveri proceda in modo

ordinato attraverso la collaborazione e il gioco di squadra. Il rapporto con i volontari viene attentamente curato oltre che nell'ambito del singolo servizio anche a livello istituzionale; ai volontari viene inoltre riconosciuto il pagamento del parcheggio (per un ammontare annuo nel 2016 di 13.415 €) e il rimborso per eventuali spese sostenute nell'esercizio della loro attività. Il servizio che ha fatto registrare il maggior numero di nuovi inserimenti è stato il poliambulatorio (61), compresi anche i volontari dell'accettazione, infermieri, personale sanitario e addetti allo smistamento della farmacia. A seguire troviamo mensa (30), centro raccolta (19), docce/guardaroba (18) e accoglienza dell'area sociale (16). Completano il quadro 2 volontari addetti ai servizi generali e 4 a progetto.

Il 94,6% dei volontari opera direttamente nei servizi. Significativa è inoltre la "fedeltà" delle persone che decidono di mettersi al servizio di OSF; infatti il 46% è in OSF da oltre 5 anni.

DA OLTRE 15 ANNI

59

DA OLTRE 10 ANNI

106

DA OLTRE 5 ANNI

212

FINO A 5 ANNI

437

TOTALE

814

Il numero di uomini e donne si bilancia mentre netta è la presenza di persone over 50 (70%). Si tratta di un **volontariato qualificato** presente in tutte le nostre realtà: sia nei servizi diretti sia nelle attività di supporto.

IL VOLONTARIATO AZIENDALE

Anche per il 2016 in diversi periodi dell'anno il personale di diverse società ha affiancato i volontari ufficiali di OSF nei servizi Mensa (in prevalenza) e Igiene Personale. È il modo più immediato che diverse aziende propongono ai propri dipendenti per rendersi conto della povertà umana e sociale presente in città e per provare a mettersi al servizio delle persone che ogni giorno affollano OSF.

Come funziona il volontariato aziendale? Innanzitutto il contatto preliminare con l'azienda è indispensabile per definire esigenze, disponibilità, modi e tempi di reclutamento: bisogna infatti fare attenzione a non creare nei volontari aspettative sbagliate.

Generalmente si inseriscono su ciascun turno poche persone in modo che l'esperienza sia davvero efficace e d'aiuto: se i volontari sono molti, dovranno essere distribuiti su più giornate ed è importante articolare un calendario e fare adeguata comunicazione in azienda.

Tutti contribuiscono al buon funzionamento di un processo che deve essere organizzato fin nei più piccoli particolari. I volontari aziendali, durante il turno si affiancano ai volontari ufficiali di OSF, in un incontro/confronto proficuo per entrambi.

Successivamente a questa esperienza, può capitare che alcuni di loro manifestino il desiderio di proseguire l'impegno come volontari.

Nel 2016 hanno partecipato 11 aziende per un numero complessivo di **167 dipendenti con un incremento del 7,7%** e di **501 ore totali prestate** (in turni da 3 ore). Delle 11 aziende 4 sono nuove.



Il managing director di PVH ITALY e due dipendenti insieme al responsabile mensa.

2016		
AZIENDE	PRESENZE DIPENDENTI	ORE PRESTATE*
QUINTILES	1	3
PVH ITALIA	8	24
3M	18	54
UNIVERSAL	8	24
UBIBANCA	27	81
LIBERTY MUTUAL	1	3
ZURICH ASSICURAZIONI	23	69
MICROSOFT	16	48
BURBERRY	16	48
MONDELEZ	38	114
ARMANI	11	33
TOTALE	167	501

*Turni di tre ore

LE RISORSE FINANZIARIE

Offrire servizi efficienti che soddisfino i bisogni che nel tempo emergono è possibile grazie alla generosità di coloro che donano, ognuno secondo le proprie possibilità.

Le nostre risorse provengono in gran parte dai donatori privati (85,5%) che, attraverso le donazioni dirette, le scelte nel 5X100 e i lasciti, sostengono la nostra attività.

2016

PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE (EURO)

DONAZIONI DA PRIVATI (INCLUSO 5 X 1000)	7.295.764,88
CONTRIBUTI DA ENTI PUBBLICI	5.248,50
DONAZIONI IN MERCI	916.636,46
PROVENTI FINANZIARI	13.094,52
PROVENTI STRAORDINARI	47.661,21
ALTRI RICAVI	254.190,15
TOTALE	8.532.595,72



LE RISORSE FINANZIARIE

La classificazione degli oneri per centri di attività riflette il peso numerico dei singoli servizi prestati (la Mensa assorbe il 35% delle risorse seguita dall'Ambulatorio con il 32%).

DESTINAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE (EURO) 2016

SERVIZI DIRETTI

MENSA	1.892.075,50
DOCCE E GUARDAROBA	645.046,77
POLIAMBULATORIO	1.767.743,74
AREA SOCIALE	494.975,63
HOUSING SOCIALE	110.357,78
CENTRO RACCOLTA	282.344,49
SEGRETERIA VOLONTARI	80.631,59
COSTI COMUNI	187.898,28
TOTALE SERVIZI DIRETTI	5.461.073,78

SERVIZI INDIRETTI

AMMINISTRAZIONE E SERVIZI	868.879,63
ONERI FINANZIARI	1.436,24
ONERI STRAORDINARI/IMPOSTE	10.731,68
TOTALE SERVIZI INDIRETTI	881.047,55

TOTALE GENERALE 6.342.121,33

A pagina 72 la presentazione dei dati contabili nello Stato Patrimoniale e nel Rendiconto Gestionale, con la classificazione dei proventi e oneri per aree gestionali, redatti se-

condo le "Linee guida e schemi per la redazione del Bilancio d'Esercizio dell'ex Agenzie per le Onlus" del 2008.



DONAZIONI

Nel 2016 numerose aziende e fondazioni hanno sostenuto le attività di OSF con donazioni finanziarie e in merce. Tra queste:



E ancora:

BARTOLI&BARTOLI • BE HAPPY FOUNDATION • BENDING SPOONS • CAF CGN • CASA DEI RAGAZZI • DRY MEDIA • ELESA • FEDERAZIONE ITALIANA TRASPORTI • FONDAZIONE BERTI PER L'ARTE E LA SCIENZA ONLUS • FONDAZIONE FRANCO E MARIA GOY • FONDAZIONE MARAZZINA • FONDAZIONE ROCCA • FONDO DI BENEFICENZA ED OPERE DI CARATTERE SOCIALE E CULTURALE DI INTESA SANPAOLO • FOSTER • FRATELLI FUGAZZA E C. • GENERAL PACKING ITALIA • GIUSEPPE CITTERIO SALUMIFICIO • G. MONDINI • HP ITALIA • IMMOBILIARE PACE • INSERVIO • LONGATO SPORT • LORMA • NEWCHEM • NUOVA TESSIL PEZZAME • OMFRI • PERONI POMPE • PIROLA PENNUTO ZEI E ASSOCIATI • QUAFIN • SETEFI • STUDIO CHIAMBRETTI • FONDAZIONE ANTINEA MASSETTI DE RICO

STATO PATRIMONIALE

ATTIVITA'	Anno 2015	Anno 2016
	Euro	Euro
B) IMMOBILIZZAZIONI		
I- Immobilizzazioni Immateriali		
1) Ristrutturazione immobili	4.528.136,37	4.576.003,64
Fondo amm.to ristrutturazioni	-1.459.582,54	-1.699.528,99
Totale	3.068.553,83	2.876.474,65
II- Immobilizzazioni Materiali		
1) Fabbricati civili	133.025,00	0,00
2) Immobili ammortizzati	39.173,41	35.997,21
3) Macchinari e attrezzature	341.579,82	334.033,69
4) Arredamento	184.720,32	157.200,54
5) Macchine elettroniche	46.042,28	31.926,09
6) Software/ licenze d'uso	28.152,76	53.741,27
7) Automezzi	36.261,62	19.561,87
Totale	808.955,21	632.346,67
III- Immobilizzazioni Finanziarie		
1) Partecipazioni in società ed enti	0,00	6.500,00
Totale	0,00	6.500,00
C) ATTIVO CIRCOLANTE		
I- Rimanenze		
1) Rimanenze alimentari	113.583,64	63.261,12
Totale	113.583,64	63.261,12
II- Crediti		
1) Crediti v/Fondazione OSF	67.881,64	
2) Crediti v/privati		1.105,20
3) Crediti per attività comm. marginali		8.799,77
Note di debito da emettere		4.410,60
4) Crediti v/Erario	1.396,00	4.660,44
5) Crediti per depositi cauzionali	9.603,62	10.616,09
Totale	78.881,26	29.592,10
III - Attività Finanziarie		
1) Altri titoli	1.383.401,91	484.246,23
Totale	1.383.401,91	484.246,23
IV - Disponibilità liquide		
1) Cassa	3.426,06	3.699,82
2) c/c bancari ordinari	1.134.507,98	3.071.375,03
Totale	1.137.934,04	3.075.074,85
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	10.628,94	24.220,01
Totale	10.628,94	24.220,01
TOTALE ATTIVITA'	6.601.938,83	7.191.829,63

STATO PATRIMONIALE

PASSIVITÀ	Anno 2015	Anno 2016
A) PATRIMONIO NETTO		
II- Patrimonio vincolato		
1) Fondo c/capitale ristrutturaz. Ambulatorio	1.804.000,00	1.738.000,00
2) Fondo 5 per mille	1.700.000,00	2.212.116,49
Totale	3.504.000,00	3.950.116,49
III- Patrimonio libero		
1) Disavanzo di gestione corrente	17.130,87	-21.642,10
2) Riserve accantonate negli esercizi precedenti	1.807.079,75	1.824.210,62
Totale	1.824.210,62	1.802.568,52
C) T.F.R.		
1) Trattamento fine rapporto lav. sub.	636.750,12	681.232,65
Totale	636.750,12	681.232,65
D) DEBITI		
1) Debiti verso Erario	68.177,63	74.341,80
2) Debiti verso fornitori	379.506,56	477.953,57
3) Debiti verso Istituti previdenziali	62.581,00	63.585,55
4) Debiti verso dipendenti	103.021,32	103.005,83
5) Debiti verso altri	983,21	9.970,36
Totale	614.269,72	728.857,11
E) RATEI E RISCONTI PASSIVI	22.708,37	29.054,86
Totale	22.708,37	29.054,86
TOTALE PASSIVITA' E NETTO	6.601.938,83	7.191.829,63

RENDICONTO GESTIONALE

A) PROVENTI	Anno 2015	Anno 2016
1) Proventi Attività Istituzionale e raccolta fondi		
I- Contributi- donazioni	Euro	Euro
1) Contributi e liberalità da privati	1.565.474,91	233.648,39
2) 5 per 1000	1.858.897,88	2.212.116,49
2) Utilizzo 5 per 1000		1.700.000,00
4) Donazioni di merci	1.040.590,19	916.636,46
5) Contributo da Fondazione OSF Onlus	3.300.000,00	3.150.000,00
6) Donazioni da enti pubblici	0,00	5.248,50
Totale	7.764.962,98	8.217.649,84

RENDICONTO GESTIONALE

A) PROVENTI	Anno 2015	Anno 2016
II- Proventi diversi		
1) Rimborsi spese	98.647,22	112.092,14
2) Rimanenze finali	113.583,64	63.261,12
Totale	212.230,86	175.353,26
Totale proventi attività istituzionale	7.977.193,84	8.393.003,10
B) ONERI	Anno 2015	Anno 2016
I- Oneri attività tipiche e di raccolta fondi		
1) Acquisti	1.420.095,95	1.353.363,62
2) Valutazione donazioni merci	1.040.590,09	916.706,98
3) Spese pulizia	383.385,50	263.767,05
4) Manutenzioni	126.091,13	110.913,72
5) Godimento beni di terzi	34.536,64	39.920,85
6) Utenze	176.457,56	200.206,31
7) Personale	1.506.547,11	1.655.503,53
8) Ammortamenti	380.577,08	378.516,78
9) Spese gestione case accoglienza	33.064,39	40.798,86
10) Accantonamento 5 per mille	1.700.000,00	2.212.116,49
11) Oneri diversi di gestione	400.547,20	501.376,08
Totale	7.201.892,65	7.673.190,27
II- Oneri di supporto generale		
1) Acquisti	14.248,27	14.047,08
2) Spese pulizia	19.105,37	19.410,87
3) Manutenzioni	24.202,54	13.129,21
4) Personale	487.524,43	458.301,45
5) Ammortamenti	29.922,50	60.880,25
6) Costi per automezzi	38.720,45	23.448,15
7) Consulenze	35.583,13	45.408,71
8) Elargizioni varie	102.065,99	146.999,04
9) Oneri su c/c bancari	1.736,81	1.518,18
10) Costi generali diversi	65.652,05	85.736,69
Totale	818.761,54	868.879,63
Totale oneri attività istituzionale	8.020.654,19	8.542.069,90

RENDICONTO GESTIONALE

C) Proventi e oneri finanziari	Anno 2015	Anno 2016
1) Interessi attivi c/c banca	76,13	180,27
2) Proventi su prodotti finanziari	10.441,55	12.914,25
3) Oneri su investimenti fin.	-1.599,12	-1.436,24
Totale	8.918,51	11.658,28

RENDICONTO GESTIONALE

D) Proventi e oneri straordinari	Anno 2015	Anno 2016
1) Plusvalenze patrimoniali		37.225,00
2) Quota contributo c/capitale	66.000,00	66.000,00
3) Ricavi attività comm. marginale		12.836,89
4) Sopravvenienze attive	5.813,30	10.436,21
5) Sopravvenienze passive	-18.525,65	-9.021,87
Totale	53.287,65	117.476,23
Imposte dell'esercizio	1.614,94	1.709,81
Avanzo/Disavanzo di gestione	17.130,87	-21.642,10

Corrispondenza tra il C.E. riclassificato per centri di attività ed il C.E. riclassificato per gestioni

A) PROVENTI	Anno 2015	Anno 2016
Proventi Attività Istituzionale e raccolta fondi		
Contributi - donazioni	7.764.962,98	8.217.649,84
Proventi diversi	212.230,86	175.353,26
Totale proventi attività istituzionale	7.977.193,84	8.393.003,10
Proventi finanziari	10.517,63	13.094,52
Proventi straordinari	71.813,30	126.498,10
Totale proventi	8.059.524,77	8.532.595,72
B) ONERI		
Oneri attività tipiche e di raccolta fondi	7.201.892,65	7.673.190,27
Oneri di supporto generale	818.761,54	868.879,63
Totale oneri attività istituzionale	8.020.654,19	8.542.069,90
Oneri finanziari	1.599,12	1.436,24
Oneri straordinari	18.525,65	9.021,87
Imposte dell'esercizio	1.614,94	1.709,81
Totale oneri attività istituzionale	8.042.393,90	8.554.237,82
Avanzo/Disavanzo di gestione	17.130,87	-21.642,10

Dall'analisi dei prospetti di bilancio si evidenzia la solidità patrimoniale dell'Associazione (per ogni euro di capitale investito si fa ricorso solo per lo 0,20 alle risorse di terzi) e la bassa incidenza degli oneri connessi alla struttura organizzativa sul totale degli oneri.

	2015	2016
TASSO DI INDEBITAMENTO (Totale debiti/Capitale investito)	0,23	0,20
INCIDENZA ONERI DI STRUTTURA SU TOTALE ONERI	12%	10%

IL CINQUE X MILLE

Si conferma il successo della campagna 5x1000: ben **47.223** contribuenti hanno scelto di destinare a OSF il 5 per mille dei redditi annuali prodotti. Sono stati raccolti **2.212.116 euro (+19% rispetto al Bilancio sociale 2015)** da riservare alle attività quotidiane. OSF è al **13° posto** per importo raccolto

Mi daresti il 5?

Il 5x1000 non ti costa niente.

Devolvendo il 5x1000 del tuo reddito a Opera San Francesco, puoi contribuire a offrire ogni anno oltre 970.000 pasti caldi, 97.000 reggini alle donne e 40.000 visite mediche a donne e uomini poveri e bisognosi. Da più di 50 anni, con il lavoro di oltre 700 volontari, le donazioni di beni e denaro e i lasciti testamentari, Opera San Francesco assiste e dona una speranza a chi non ha nulla.

Basta indicare il nostro codice nella dichiarazione dei redditi: **97051510150**

Viale Piave, 2 - 20129 Milano (cap. n. 45032) Tel. 02.77.122.400
www.operasanfrancesco.it

Opera San Francesco per i Poveri
Una mano all'uomo. Tutti i giorni.

nella graduatoria nazionale di tutte le associazioni richiedenti (oltre 40.000) e al **primo posto** tra le associazioni che operano esclusivamente sulla città di Milano.

Un grazie va dunque a tutti i benefattori che hanno donato il loro 5x1000 a Opera San Francesco.

PREFERENZE
PER OSF

47.223

IMPORTO
COMPLESSIVO
RACCOLTO

€ 2.212.116

EREDITÀ E LASCITI*

Nel 2016 sono stati pubblicati **43 testamenti** nei quali OSF risulta beneficiaria, con un incremento del 30% rispetto allo scorso anno.

Sono 32 i testatori che erano già benefattori di OSF e con il loro lascito hanno voluto prolungare nel tempo l'aiuto alle attività per i poveri. Gli altri 11 certamente conoscevano OSF pur non essendo donatori e anche loro hanno manifestato la volontà di sostenere OSF.

I testatori sono in prevalenza donne: infatti sono 29 contro 14 uomini. I dati in nostro possesso riguardo ai testamenti ci fanno ben sperare. Infatti sta sempre più prendendo piede l'idea del lascito solidale ossia di lasciare anche solo una piccola somma di denaro in solidarietà per aiutare chi ne ha più bisogno. Di-

porre un lascito solidale vuol dire lasciare un segno tangibile.

Non bisogna disporre di ingenti patrimoni: per essere al fianco di OSF anche un piccolo lascito può fare la differenza.

TESTAMENTI

43

INCREMENTO
RISPETTO
AL 2015

30%



*I ricavi delle eredità e dei legati sono a favore della Fondazione che segue anche l'iter delle successioni.

LE RISORSE IN NATURA

Le donazioni in natura contribuiscono in modo sostanziale al contenimento dei costi legati all'erogazione dei servizi offerti.

LE DONAZIONI DI GENERI ALIMENTARI

Le donazioni di merce provengono dall'AGEA (Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura), dalle aziende alimentari o da altre imprese e per-

mettono un risparmio sugli acquisti quantificabile intorno al 35% del valore d'acquisto degli alimenti.

2016	
GENERI ALIMENTARI DONATI	(KG)
FRUTTA	81.051
PASTA E RISO	49.883
FORMAGGI	9.212
TONNO IN SCATOLA	766
POLPA DI POMODORO	2.488
DOLCI	4.572
VERDURE SURGELATE	488



Le aziende che hanno sostenuto OSF con donazioni in merce sono:

AADV ENTERTAINMENT • ALPI • AMADORI • APOFRUIT • ARTSANA • ESSELUNGA • MANAGERITALIA • MONDELEZ • PREGIS • SAN PELLEGRINO



LE DONAZIONI DI PRODOTTI PER L'IGIENE PERSONALE

Il servizio di Docce e Guardaroba è garantito, oltre che dal prezioso lavoro dei volontari, anche da do-

donazioni di prodotti per l'igiene e la cura della persona di alcune aziende amiche di OSF.

Le aziende che hanno fatto donazioni di prodotti per l'igiene personale a OSF sono:

ALLEGRINI CALZATURIFICIO • EMME PROFUMI • MORESCHI

LE RISORSE IN NATURA

LE DONAZIONI DI CAPI DI ABBIGLIAMENTO

La possibilità di andare incontro al bisogno del povero di vestirsi in modo dignitoso è assicurata dalla generosità di tutti coloro che donano capi di vestiario, calzature,

sacchi a pelo e coperte e quant'altro è necessario a chi non ha nulla. Nel 2016 la quantità di capi raccolti è diminuita del 4,8%.

2016

CAPI RACCOLTI

157.417

Le aziende che hanno fatto donazioni in capi di vestiario e accessori a OSF sono:

ARKEMA • LE SAC • LOGIMARK • LONGATO SPORT • MAXEN WORLD
• UNISON

LE DONAZIONI DI FARMACI

La preziosa attività dello sportello distribuzione farmaci è resa possibile grazie alle donazioni. La costante collaborazione con il Banco Farmaceutico, le aziende farma-

ceutiche e il prezioso contributo dei privati permettono di raccogliere quasi interamente i farmaci richiesti dagli utenti; solo una piccola percentuale viene acquistata da OSF.

2016

PROVENIENZA FARMACI

PRIVATI CITTADINI

82.600

BANCO FARMACEUTICO

21.051

CONFEZIONI ACQUISTATE

6.374

AZIENDE

1.137

TOTALE

111.162

PROGETTO RECUPERO FARMACI

In collaborazione con il Banco Farmaceutico e con 19 farmacie di Milano e Provincia è partito nel 2015 il progetto Recupero Farmaci; le farmacie aderenti hanno a disposizione un bidone con il logo di

OSF dove i cittadini possono, sotto la guida del farmacista, mettere i farmaci non scaduti. Nel 2016 sono state recuperate 16.613 confezioni di farmaci per un valore di 248.767 euro.

Le aziende farmaceutiche che hanno contribuito con donazioni di farmaci nel 2016 sono state:

DYNACREN • THEA FARMA • BROMATECH • BRACCO

GLI INDICI VIRTUOSI DEL MODELLO OSF

Sulla base del calcolo del Valore Generato da OSF (Cfr pag. 42) abbiamo inoltre calcolato degli indici che evidenziano sinteticamente il valore dei nostri servizi.

**RENDIMENTO SOCIALE MEDIO
DELLE DONAZIONI IN MONETA**
176%

Il rendimento sociale della donazione ricevuta da OSF nel 2016 cioè il ritorno in termini di servizi gratuiti offerti ai poveri è stato pari al 176% dei contributi in moneta ricevuti. Rivolgere la propria generosità a OSF significa quindi poter moltiplicare il proprio aiuto ai poveri.

**TASSO DI CONFERMA DELLE ORE DI ATTIVITÀ
DEI VOLONTARI**
1,03

(rapporto tra le ore di volontariato dell'anno in corso sulle ore di volontariato dell'anno precedente)

Il numero delle ore di volontariato ricevute da OSF nel 2016 è tornato a crescere attestandosi a circa 77.000 dedicate. L'offerta di volontariato è in costante crescita (quest'anno sono pervenute ben 898 domande) ma la necessità di un volontariato qualificato, condizione essenziale per la garanzia di un efficiente servizio, non sempre consente di soddisfare a tutte le richieste.

TASSO DI CONFERMA DELLE DONAZIONI DI MERCI
0,88

(rapporto tra il valore delle donazioni di merci dell'anno in corso con il valore dell'anno precedente)

Le donazioni di merci ricevute da OSF effettuate dalle aziende nel 2016 hanno subito un leggero calo, probabilmente dovuto al periodo di crisi economica in cui versa il sistema produttivo nazionale.



COMUNICAZIONE ED EVENTI

Come comunichiamo
Eventi

LA COMUNICAZIONE

Opera San Francesco, attraverso la sua Fondazione, ha da molti anni investito nella comunicazione con lo scopo di informare su quanto si fa quotidianamente, per condividere con tutti la sua mission e per rendicontare nella trasparenza come le risorse donateci dai benefattori vengono utilizzate.

Ci si rivolge a coloro che già sostengono OSF, per ringraziare e per ricordare che l'aiuto ai poveri è sempre urgente. Inoltre OSF cerca di mettersi in contatto con chi ancora non la conosce ma potrebbe farlo.

Un grazie particolare alla Banca Popolare di Milano



Chi sostiene OSF contribuisce a offrire ogni anno a poveri ed emarginati:

- 795.000 PASTI CALDI
- 66.500 DOCCHE
- 12.700 CAMMI D'AMBITO
- 33.500 VISITE MEDICHE

Opera San Francesco per i Poveri
Una mano all'uomo. Tutti i giorni.

Per sostenere: www.operasanfrancesco.it

La nostra campagna di comunicazione istituzionale è veicolata attraverso quotidiani, riviste e radio. Più raramente tramite qualche affissione.

Il 5x1000 non ti costa niente.

Devolvendo il 5x1000 del tuo reddito a Opera San Francesco, puoi contribuire a offrire ogni anno oltre 870.000 pasti caldi, 67.000 ingressi alle docce e 40.000 visite mediche a donne e uomini poveri e bisognosi. Da più di 50 anni, con il lavoro di oltre 700 volontari, le donazioni di beni e denaro e i lasciti testamentari, Opera San Francesco assiste e dona una speranza a chi non ha nulla.

Basta indicare il nostro codice nella dichiarazione dei redditi: **97051510150**

Viale Piave, 2 - 20129 Milano (c.p.n. 456202)
Tel. 02.77.122.800
www.operasanfrancesco.it

Opera San Francesco per i Poveri
Una mano all'uomo. Tutti i giorni.

La campagna 5x1000 è un invito a sostenere OSF con una semplice firma che non costa nulla e può donare molto.

RINGRAZIAMENTI E NEWS AI SOSTENITORI



I notiziari vengono inviati tre volte all'anno, a Pasqua, in occasione di San Francesco e a Natale, per aggiornare i donatori sulle attività di OSF. C'è inoltre un notiziario informativo destinato alle Aziende sostenitrici, che viene inviato due volte all'anno, in primavera e in autunno.

815.463
NOTIZIARI DISTRIBUITI

Ogni qual volta riceviamo una donazione facciamo seguire un ringraziamento.

185.194
RINGRAZIAMENTI INVIATI

Dedicati ai nostri sostenitori, sono gli auguri di Buon Onomastico inviati da Opera San Francesco.

234.095
AUGURI INVIATI

Vengono invitati i benefattori a ricordare i propri cari defunti, sostenendo le attività di Opera San Francesco a favore di chi si trova in difficoltà.

235.806
LETTERE INVIATE

MAILING PER LA RICERCA DI NUOVI DONATORI



Ogni anno OSF cerca di contattare chi ancora non la sostiene, ma potrebbe farlo.

Sono spediti mailing postali, con dei piccoli gadget coerenti con la mission di OSF: la borsa del pane, il Tau in legno e i biglietti augurali.

8.646
NUOVI DONATORI



WEB



SITO

Il sito è la vetrina di OSF sul mondo: tramite immagini, video e notizie Opera San Francesco comunica in diretta quello che fa. Numeri e immagini si completano e si aggiornano.

9.806
MEDIA VISITATORI UNICI AL MESE

39.380
MEDIA PAGINE VISTE AL MESE

5.686
DONAZIONI ON-LINE ANNUALI

421.269
EURO DONATI

NEWSLETTER
925.417
INVII ANNUALI
AGLI ISCRITTI
(NEWSLETTER E DEM)

45.000
TOTALE ISCRITTI ALLA NEWSLETTER

7.162
NUOVE ISCRIZIONI ALLA NEWSLETTER

WEB MARKETING PER LA RICERCA DI NUOVI ISCRITTI E DI NUOVI DONATORI



Nel 2016 OSF ha continuato a cercare nuovi sostenitori on-line, invitando a iscriversi alla sua newsletter e a fare donazioni a sostegno delle sue attività.

Oltre 2 milioni le DEM inviate (messaggi di posta) e numerosi gli spazi pubblicitari utilizzati: banner di vario formato sui principali siti di informazione e link nei principali motori di ricerca.



2.160.825
MESSAGGI DEM
INVIATI PER MAIL

1.794
NUOVI DONATORI

SOCIAL



Nel 2016 Opera San Francesco ha aperto la propria pagina Facebook, un nuovo modo per comunicare con i propri amici e benefattori e per diffondere la sua missione di solidarietà. In pochi mesi il numero degli amici di OSF è cresciuto rapidamente e continua a farlo. Un valido strumento per raggiungere anche nuovi target e possibili donatori.

Il canale Youtube invece permette di visualizzare tutti i video ufficiali di Opera San Francesco e di vedere concretamente i servizi e i volti di chi li garantisce

PAGINA FACEBOOK

2.637 **AL 31 DICEMBRE 2016**

Siate egoisti, fate del bene!

Fare del bene è il miglior modo per sentirsi bene

Dona ora un pasto a un povero



Opera San Francesco per i Poveri



EVENTI

Gli eventi organizzati da Opera San Francesco costituiscono un momento di incontro con chi aiuta e conosce già OSF, ma anche un'opportunità per raggiungere nuove persone e possibili benefattori. Queste attività si svolgono durante tutto il corso dell'anno e sono rivolte a target differenti. Molti sono gli appuntamenti ormai storici,

a cui si aggiungono ogni anno nuovi eventi per rinnovare la proposta. Lo scopo di tutte le iniziative è presentare la realtà di OSF, la sua mission e i progetti aumentandone così la visibilità e la conoscenza da parte del pubblico. Questo significa ottenere maggior sostegno da tradurre poi in aiuti concreti a chi è in difficoltà.

PANE DI OSF

Il **Pane di OSF** è un evento in piazza che vede OSF presente nelle città lombarde ormai da 8 anni. Nel 2016 i volontari di Opera San Francesco hanno offerto la pagnottella della solidarietà - garantita grazie alla generosità dell'azienda Panem - a Milano, Bergamo, Brescia, Como, Lecco, Lodi, Monza, Pavia e Varese e in alcuni centri commerciali Es-selunga. Un appuntamento molto amato, sia dai volontari coinvolti - più di 400 - che dal pubblico che numeroso ha risposto con entusiasmo all'appello di OSF portando la raccolta fondi a più di 75.000 euro.

IMPARIAMO A FARE IL PANE

OSF incontra i più piccoli grazie a **Impariamo a fare il pane**, un laboratorio di panificazione per i bambini che si svolge in due momenti distinti - a maggio e all'interno delle celebrazioni per San Francesco in ottobre. In collaborazione con l'Associazione Panificatori di Milano e Province - Unione Confcommercio Milano, con il MUBA, Museo dei Bambini, OSF, grazie all'esperienza pratica del fare il pane, vuole sensibilizzare le nuove generazioni e le loro famiglie sul valore della condivisione e dell'aiuto agli altri, principi fondanti di Opera San Francesco. Un momento di condivisione che ha ogni anno sempre più successo e avvicina OSF alle famiglie.

EVENTI

GRANDI CUOCHI ALL'OPERA

Nel 2016 l'appuntamento con **Grandi Cuochi all'Opera** ha visto protagoniste alla Mensa di OSF sei celebri cuoche. Organizzato ancora una volta in collaborazione con Identità Golose - l'importante congresso di cucina italiana ideato da Paolo Marchi - questo pranzo ha servito i sapori

dell'alta cucina ai benefattori che generosamente hanno deciso di assicurarsi un biglietto per sedersi ai posti solitamente occupati dagli utenti. Un grande evento di raccolta fondi che unisce l'arte culinaria e il grande impegno di Opera San Francesco in favore dei poveri.

IL CONCERTO DI NATALE

Il consueto **Concerto di Natale**, nel 2016 ha presentato al pubblico di amici e benefattori di OSF, Avi Avital, virtuoso del mandolino che già lo scorso anno aveva calcato il palco del Teatro Dal Verme di Milano con enorme successo. Un momento tradizionale che è insieme un evento di raccolta fondi ma anche un incontro con chi segue e aiuta da anni OSF.

INSIEME A SAN FRANCESCO OGGI

Come ogni anno, in ottobre OSF festeggia **San Francesco**, il Santo di Assisi, con una serie di eventi quali Grandi Cuochi all'Opera, Impariamo a fare il pane oltre a, nell'edizione 2016, il concerto "Sorelle voci" e altri momenti di condivisione come proiezioni cinematografiche o visite guidate al Museo dei Cappuccini. Un

BILANCIO OSF

In giugno Opera San Francesco presenta ogni anno il proprio **Bilancio sociale** in collaborazione con ALTIS, Alta scuola di impresa e società dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. Un appuntamento istituzionale in cui OSF informa gli addetti ai lavori, i propri benefattori e tutto il mondo del terzo settore in merito alle sue attività. A questi grandi eventi rivolti al pub-

appuntamento classico a cui si aggiunge la Santa Messa in commemorazione dei defunti seguita da un momento musicale.

blico esterno che caratterizzano l'anno di OSF, vanno aggiunti una serie di appuntamenti "interni" dedicati ai volontari - tra i quali il pranzo di Natale e il pellegrinaggio annuale. Ai dipendenti è invece dedicata un'intera giornata durante il periodo natalizio a cui i collaboratori sono invitati a partecipare per trascorrere del tempo tutti insieme.



Il Pane di OSF



Impariamo a fare il Pane



Grandi Cuochi all'Opera



Avi Avital durante il Concerto di Natale



Insieme a San Francesco Oggi

LA RELAZIONE DEL COLLEGIO DEI REVISORI

CASTELLINI MERCORIO & PARTNERS
DOTTORI COMMERCIALISTI

SERGIO CASTELLINI
STEFANO MERCORIO
DAVIDE MAIOCCO
STEFANO VALENTINI

ANNA CASTELLINI
ANTONELLA LUPFINO
FEDERICO AROSIO
ANTONIO PESCE
FEDERICA VISCIDI
ALBERTO MERCORIO

ASSOCIAZIONE OPERA SAN FRANCESCO PER I POVERI

Relazione del Collegio dei Revisori al bilancio sociale al 31.12.2016

I sottoscritti

- Dott. SERGIO CASTELLINI, iscritto al Registro dei Revisori Contabili con DM 12/04/1995 G.U. 31/bis 4° serie speciale del 21/04/1995 iscrizione n. 12173;
- Dott. STEFANO MERCORIO, iscritto al Registro dei Revisori Contabili con DM 12/04/1995 G.U. 31/bis 4° serie speciale del 21/04/1995 iscrizione n. 37777;
- Dott. STEFANO VALENTINI, iscritto al Registro dei Revisori Contabili con DM 05/12/2003 G.U. 97 4° serie speciale del 12/12/2003 iscrizione n. 131572

hanno verificato l'attendibilità e la fondatezza di tutte le informazioni economiche e non economiche contenute nel presente bilancio sociale.

Alla luce di tali verifiche

SI ATTESTA CHE:


a) l'attività svolta dall'Associazione Opera San Francesco per i poveri è conforme allo statuto;

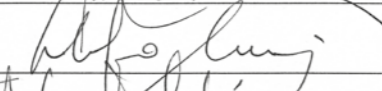
b) tutte le informazioni relative all'attività svolta e quelle economico-finanziarie contenute nel presente bilancio sociale sono state integralmente verificate e trovano corrispondenza nei documenti di gestione e contabili dell'ente;


c) che il presente bilancio sociale rispetta le linee guida emanate dalla Agenzia per il Terzo Settore (già Agenzia per le Onlus) in materia di redazione del bilancio sociale delle organizzazioni non profit - Livello B, come evidenziato dalla tavola di raccordo allegata.

In fede,

Milano, 24 Maggio 2017

Dott. Sergio Castellini 

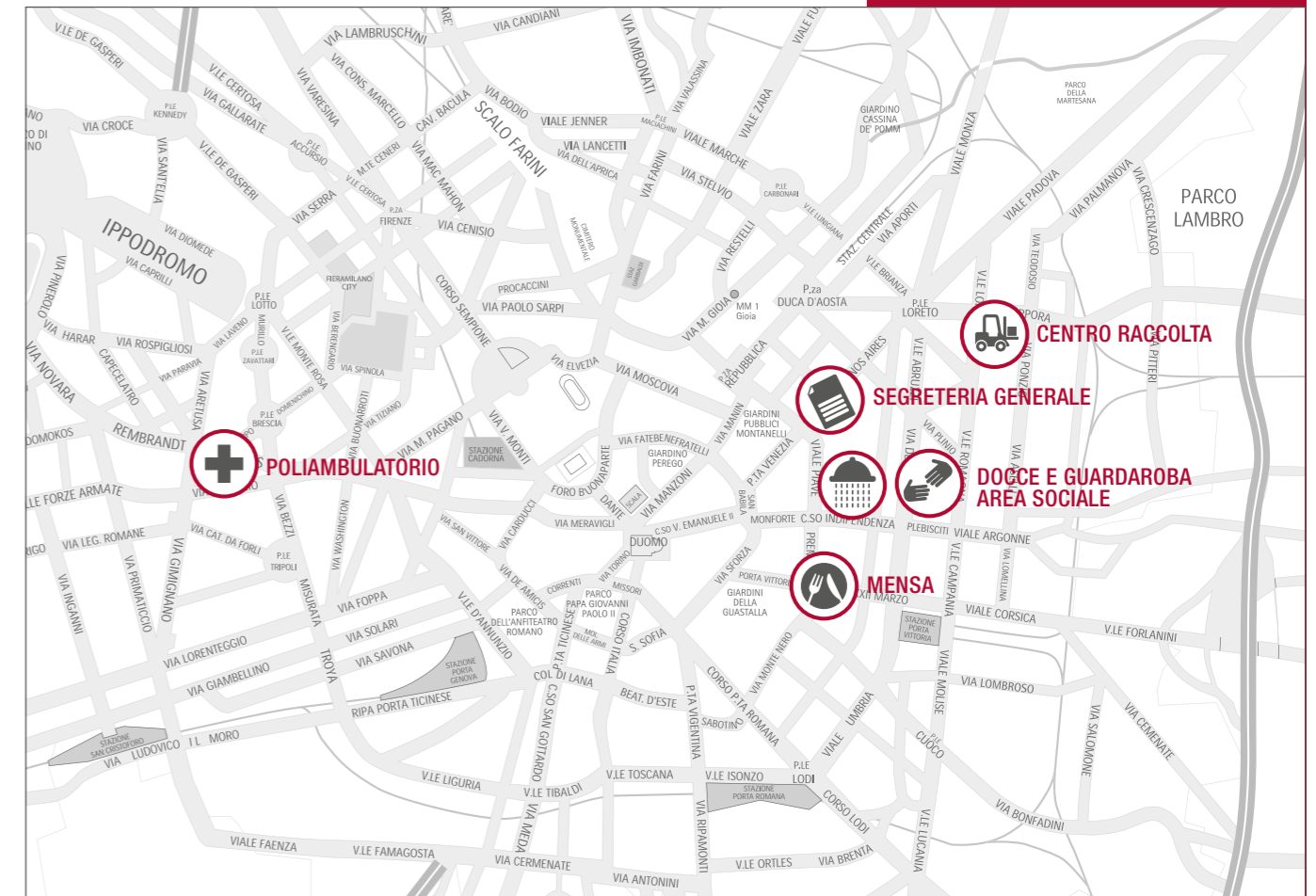
Dott. Stefano Mercorio 

Dott. Stefano Valentini 

Viale Majno 17/A - 20122 Milano - Codice Fiscale e Partita IVA 09912530152
Tel +39 02 76 015 251 - Fax +39 02 76 015 265

e-mail info@studiocastellini.com
studiocastellini@lamiaptec.it
<http://www.studiocastellini.com/>

DOVE SIAMO



Il presente documento, scaricabile dal sito www.operasanfrancesco.it può anche essere richiesto a Opera San Francesco per i Poveri - Tel. 0277122400

Segreteria Generale
Via Kramer, 5 - 20129 Milano
Telefono 0277122400
Fax 0277122410
E-mail: osf@operasanfrancesco.it
www.operasanfrancesco.it

Area Sociale
Via Kramer, 1
20129 Milano

Centro Raccolta
Via Vallazze, 113
20131 Milano
Tel. 0236576014

Mensa
Corso Concordia, 3
20129 Milano

Igiene Personale
Via Kramer, 1
20129 Milano

Poliambulatorio
Via Antonello da Messina, 4
20146 Milano
Tel. 0220234300

Opera San Francesco notizie

Bimestrale di informazione della Fondazione Opera San Francesco per i Poveri Onlus, Milano Poste Italiane Spa. Sped. in abb. post. - d.l. 353/2003 (conv. in lg. 46/2004) art. 1, comma 1 - LO/MI - Anno XXII, Supplemento al n° 1, marzo 2017. Reg. Trib. Milano n° 384 del 02/07/1994

Direttore Responsabile: Padre Maurizio Annoni

Coordinamento scientifico: Prof. Vito Moramarco, Prof. Marco Grumo, Dott.ssa Valentina Langella - ALTIS (Alta Scuola Impresa e Società) dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

Editore: Fondazione Opera San Francesco per i Poveri Onlus

Progetto Grafico e Redazione: C&D Milano

Fotografia: Isabella Balena

Tipografia: Vigrafica - Monza, Milano





Opera San Francesco per i Poveri

Una mano all'uomo. Tutti i giorni.

Viale Piave, 2 - 20129 Milano
Telefono 0277122400 - Fax 0277122410
E-mail: osf@operasanfrancesco.it
www.operasanfrancesco.it
Codice Fiscale: 97051510150